



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Aplicación de la Gestión de Inventario para mejorar la Satisfacción del
Cliente en el área de almacén en la empresa Conecta Retail S.A, Villa El
Salvador, 2017

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTOR:

Steve Alexander Olivera Huaricapcha

ASESOR:

Dra. Luz Graciela Sánchez Ramírez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

LIMA – PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don(a) **Steve Alexander Olivera Huaricapcha**, cuyo título es: "**Aplicación de la Gestión de Inventario para mejorar la Satisfacción del Cliente en el área de Almacén en la empresa Conecta Retail S.A. Villa El Salvador, 2017**"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **12, Doce.**

Lima, San Juan de Lurigancho, **14 de Julio de 2018**

.....
Dra. Luz Graciela Sánchez Ramírez
PRESIDENTE

.....
Mgtr. Marco Antonio Meza Velásquez
SECRETARIO

.....
Dr. José Pablo Rivera Rodríguez
VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



Dedicatoria

Esta investigación está dedicado a Dios y a toda mi familia por ayudarme a cumplir con mi objetivo, y por haberme apoyado en el momento cuando más le necesitaba, por su consejo y por su motivación que me hizo seguir adelante

Agradecimientos

Quiero agradecer a Dios, a mis padres por haberme dado la vida y a todos los profesores de la universidad por haber compartido su experiencia y en especial a la Dra. Sánchez Ramírez Luz Graciela.

Declaratoria de autenticidad

Yo Steve Alexander Olivera Huaricapcha con DNI N° 45452797, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería Industrial, Escuela Profesional de Ingeniería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

Por tal motivo, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 14 de julio de 2018

Steve Alexander Olivera Huaricapcha

DNI: 45452797

Presentación

El presente trabajo de investigación “**Aplicación de la Gestión de Inventario para mejorar la Satisfacción del Cliente en la empresa Conecta Retail SA, Villa El Salvador, 2017**”, con la finalidad de lograr mejorar la satisfacción del cliente cumpliendo con las expectativas del producto. Ante este panorama, el trabajo refleja una serie de acciones que la empresa debe asumir la responsabilidad de la constante mejora continua.

En capítulo I, se refiere al planteamiento del problema y dentro del mismo se considera los antecedentes, planteamiento del problema, objetivos, justificación, hipótesis y definición de las variables. También contiene el marco teórico de la investigación. Se refiere a las teorías existentes que sería utilizado para el desarrollo de la investigación. En él se da la presentación de postulados (autores citados en referencia al problema investigados y que permita tener una visión completa de las formulaciones teórica que sustenta el problema).

En capítulo II, se detalla el nivel y diseño de investigación, el estudio de la población, muestra, las técnicas e instrumentación de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspecto éticos.

En capítulo III, se menciona el planteamiento de propuesta de la investigación, la situación actual de la empresa, plan de mejora, ejecución de la mejora, estadísticas descriptivas, análisis inferencial y la prueba de normalidad para la satisfacción del cliente.

En capítulo IV, V y VI, se realiza las discusiones acerca de los resultados obtenidos con los autores mencionado en los antecedentes de investigación, las conclusiones y recomendaciones de acorde a los resultados obtenidos.

En el capítulo VII y VIII, finalmente se presenta las fuentes bibliográficas, revistas, artículos, tesis empleado en este trabajo de investigación y se anexan los documentos que se desarrollan en la presente investigación.

Steve Alexander Olivera Huaricapcha

Resumen

La presente investigación cuya tesis titulada “Aplicación de la Gestión de Inventario para mejorar la Satisfacción del Cliente en el área de almacén en la Empresa Conecta Retail S.A, Villa El Salvador, 2017, se expone a los conceptos asociados en la gestión de inventario, centralizándose en la presentación, para mejorar la satisfacción del cliente.

La presente investigación es aplicada, de acuerdo con el nivel de investigación es descriptiva y explicativo, de acuerdo con el tipo de diseño de investigación es pre-experimental, por lo que los datos son obtenidos mediante la observación y registros de datos cuyos datos fueron condicionado mediante la manipulación de la variable independiente (gestión de inventario) la que es manipulada para mejorar variable dependiente (la satisfacción del cliente). La validación de instrumentos se realizó a través del juicio de 3 expertos, los cuales se aplicaron y efectuaron en el periodo de 12 semanas (periodo de pre test) y comparados con los resultados luego de aplicar la gestión de inventario 12 semanas (periodo de post test) los datos obtenidos se evaluaron mediante tablas y con el software SPSS versión 24.

Finalmente, este estudio de investigación concluyó que la aplicación de la gestión de inventario se logró mejorar la satisfacción del cliente en el área de almacén, por lo tanto, se recomienda aplicar la gestión de inventario para mantener un buen nivel de servicio en la satisfacción del cliente en reducir la queja del cliente y realizar la entrega a tiempo.

Palabras clave: Gestión de inventario, Satisfacción del cliente, quejas de cliente y entrega a tiempo.

Abstract

The present investigation whose thesis entitled "Application of Inventory Management to improve Customer Satisfaction in the warehouse area in Conecta Retail SA, Villa El Salvador, 2017, is exposed to the associated concepts in inventory management, centralizing in the presentation, to improve customer satisfaction.

The present research is applied, according to the level of research is descriptive and explanatory, according to the type of research design is pre-experimental, so the data is obtained by observation and data records whose data were conditioned by manipulating the independent variable (inventory management) which is manipulated to improve dependent variable (customer satisfaction). Validation of instruments was carried out through the trial of 3 experts, which were applied and made in the 12-week period (pre-test period) and compared with the results after applying inventory management for 12 weeks (post period) test) the data obtained were evaluated by means of tables and with the software SPSS version 24.

Finally, this research work concluded that the application of inventory management was achieved to improve customer satisfaction in the warehouse area, therefore, it is recommended to apply inventory management to maintain a good level of service in the satisfaction of the client to reduce the customer's complaint and make the delivery on time.

Keywords: Inventory management, customer satisfaction, customer complaints and on-time delivery.

Índice de General

	Páginas
Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación	vi
Resumen	vii
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. Realidad Problemática	16
1.2. Trabajos Previos	19
1.3. Teorías Relacionadas Al Tema	23
1.3.1. Variable Independiente: Gestión de Inventario	23
1.3.2. Satisfacción del cliente	27
1.3.3. Otras Teorías Relacionada	33
1.4. Formulación del problema	35
1.5. Justificación	35
1.5.1. Justificación Teórica.....	35
1.5.2. Justificación metodológica	35
1.5.3. Justificación Práctica.....	36
1.5.4. Justificación Económica	36
1.5.5. Justificación Social	37
1.6. Hipótesis	37
1.7. Objetivos	37
II. MÉTODO.....	39
2.1. Tipo de estudio	40
2.1.1. Nivel de investigación	40
2.1.2. Enfoque de la investigación	40
2.1.3. Alcance temporal	40
2.1.4. Diseño de investigación	41
2.2. Variables, Operacionalización	41
2.2.1. Variable independiente: Gestión de Inventario.....	41

2.2.2. Variable dependiente: Satisfacción del Cliente	42
2.3. Población y Muestra	42
2.3.1. Unidad de análisis	42
2.3.2. Población	43
2.3.3. Muestra.....	43
2.4. Técnicas e instrumentación de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	43
2.4.1. Técnica.	43
2.4.2. Instrumento	43
2.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento	44
2.4.4. Métodos de análisis de datos	45
2.4.5. Aspecto ético	45
III. RESULTADOS	46
3.1. Situación Actual.....	47
3.1.1. Generalidades de la Empresa	47
3.1.2. Ubicación de la Empresa.....	47
3.1.3. Historia de la Empresa	48
3.1.4. Cartera de Productos.....	49
3.1.5. El detalle de las líneas.....	49
3.1.6. Operación del Almacén de la empresa Conecta Retail S.A.	50
3.1.7. Recepción.....	51
3.1.8 Almacenamiento.....	51
3.1.9. Picking.....	52
3.2. Plan de mejora	53
3.2.1. Recepción.....	53
3.2.2. Almacenamiento	53
3.2.3. Picking.	53
3.2.4. Despacho.....	54
3.3. Situación Actual de la Satisfacción del Cliente	54
3.3.1. Velocidad de Entrega.....	54
3.3.2. Entrega a Tiempo.....	54
3.3.3. Quejas.	55
3.4. Situación mejorada de la Satisfacción del Cliente	55
3.5. Resultados	56
3.5.1. Análisis Descriptivo de la Variable Independiente	56
3.6. Análisis Inferencial	62
3.6.1. Prueba de Normalidad.....	62

IV. DISCUSIÓN	71
V. CONCLUSIONES	74
VI. RECOMENDACIONES	77
VII. REFERENCIA	79
VIII.ANEXO.....	87

Índice de Tablas

Tabla 1: Validación de datos de SKU por alto costo	50
Tabla 2: Pre, Post Test de Inventario de Seguridad	56
Tabla 3: Pre, Post Test de Posición de Inventario	57
Tabla 4: Pre, Post Test de Rotación de Inventario	58
Tabla 5: Pre, Post Test de la Velocidad de Entrega	59
Tabla 6: Pre, Post Test de Entrega a Tiempo	60
Tabla 7: Pre, Post Test de Quejas de Cliente	61
Tabla 8: Resumen de procesamiento de casos	62
Tabla 9: Prueba de normalidad	62
Tabla 10: Regla de estadígrafos a utilizar	62
Tabla 11: Estadísticos descriptivos	63
Tabla 12: Regla de decisión	63
Tabla 13: Estadísticos de prueba	63
Tabla 14: Regla de Decisión	64
Tabla 15: Prueba de Normalidad para la Velocidad de Entrega	64
Tabla 16: Regla de estadígrafos a utilizar	64
Tabla 17: Estadísticos descriptivos de la velocidad de entrega	65
Tabla 18: Regla de Decisión	65
Tabla 19: Estadísticos de prueba de la velocidad de entrega	66
Tabla 20: Regla de Decisión	66
Tabla 21: Prueba de Normalidad para la entrega a tiempo	66
Tabla 22: Regla de estadígrafo a utilizar	67
Tabla 23: Estadísticas de muestras emparejadas	67
Tabla 24: Regla de Decisión	67
Tabla 25: Prueba de muestra emparejada	68
Tabla 26: Regla de Decisión	68
Tabla 27: Prueba de normalidad para la queja del cliente	68
Tabla 28: Regla de estadígrafo a utilizar	69
Tabla 29: Estadística descriptiva para la queja del cliente	69
Tabla 30: Regla de Decisión	69
Tabla 31: Prueba de estadística de la queja del cliente	70
Tabla 32: Regla de Decisión	70

Índice de Gráficos

Gráfico 2: Organigrama de la empresa Conecta Retail SA.	48
Gráfico 3: Inventario de Seguridad	56
Gráfico 4: Posición de Inventario	57
Gráfico 5: Rotación de Inventario	58
Gráfico 6: Velocidad de Entrega	59
Gráfico 7: Entrega a Tiempo	60
Gráfico 8: Quejas del Cliente	61

Índice de Anexos

Anexo 1:Diagrama de Ishikawa	88
Anexo 2: Causas de Bajo nivel de satisfacción del cliente	89
Anexo 3:Matriz de consistencia	90
Anexo 4: Matriz de la operacionalización de las variables	91
Anexo 5: Bajo nivel de satisfacción del cliente en la empresa Conecta Retail SA, VES, 2017	92
Anexo 6: Diagrama de Operación de Proceso de la empresa Conecta Retail SA.	93
Anexo 7: Formato de Recolección de Datos	94
Anexo 8: Posición de inventario	95
Anexo 9: Punto de Reorden	95
Anexo 10: Inventario de seguridad	95
Anexo 11: Cálculo del Inventario de Seguridad Pre, Post Test	96
Anexo 12: Cálculo de la Posición de Inventario Pre, Post Test	97
Anexo 13: Cálculo de la Rotación de Inventario Pre, Post Test	98
Anexo 14: Cálculo de la Velocidad de Entrega de Pre, Post Test	99
Anexo 15: Cálculo de Quejas de Pre, Post Test	100
Anexo 16: Cálculo de Entrega a Tiempo Pre, Post Test	101
Anexo 17: Programa de Recepción por Unidades de Transportes	102
Anexo 18: Programa de Recepción por días	102
Anexo 19: Modelo de Recepción SAP Transacción Migo	103
Anexo 20: Vale de Consistencia	103
Anexo 21: Programa de Hoja de Picking	104
Anexo 22: Programa de Hoja de Despacho	104
Anexo 23: Imagen antes de la mejora parte1	104
Anexo 24: imagen antes de la mejora parte 2	105
Anexo 25: Imagen después de aplicar la mejora parte 1	105
Anexo 26: Imagen después de aplicar la mejora parte 2	106
Anexo 27: La empresa Conecta Retail SA.	106

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En los países más industrializados, la gestión de inventario ha poseído mayor beneficio, ya que ha sido un factor muy importante para todas las empresas para poder contar con stock. En la revolución industrial del siglo XVIII desde la aparición de las máquinas, instrumentos hábiles entre otros. El tema de inventario dio inicio en la época de escasez, para almacenar grandes cantidades de alimentos y así surgen el mecanismo de control para su reparto, en los años 70 se requería mantener un inventario suficiente para no parar ningún proceso, en los años 80 se habló de flujo de inventario y se llegó a estudiar la forma de tener cero inventarios.

En la actualidad, el problema con el inventario agotado en la empresa Walmart, Nike y Best Buy es un tema muy importante ya que han pasado por varias etapas en la gestión de inventario, el desabastecimiento de productos en las grandes empresas usualmente son historia que llama la atención de los medios, como la empresa afirmaba que debido a la asombrosa demanda de algunos productos en ofertas durante el periodo de Noviembre y Diciembre, contaban con problemas para abastecer el 100% de los pedidos en línea de nuestros clientes y no solamente eso sino que también perdió la confianza de sus clientes.

Una compañía de consultora de empresa indico que el 91% de los clientes insatisfechos no volverían a adquirir el mismo producto ya que tuvo una mala experiencia por lo tanto el cliente toma la decisión de no contar con el servicio, con la finalidad de abandonar y buscar otra empresa que le brinde mejor servicio.

La cadena de suministro de Walmart se vio envuelto en problema por la falta de existencia, ya que debido a la rotación de inventario que entre más rápida sea la rotación menor será el costo. Además, se cuenta con un stock para cubrir de 90% a 95% la demanda de su cliente, las pérdidas pueden ser mayores y los clientes suelen evitar volver a una tienda donde constantemente no encuentra los productos que desean comprar. (Cloudadmin, 2014).

En el Perú en el año 2014 la gestión de inventario puede hacer la diferencia entre el éxito o el fracaso, una baja rotación impacta en una baja rentabilidad. Un alto índice de inventarios impacta en el capital del trabajo. Excesivo inventario medido en días de ventas impacta en el ciclo de caja. De acuerdo a eso la gestión de inventarios tiene sus

razones por la cual las compañías que tienen tiendas o sucursales que cuentan con problemas, en unos de los casos sería que la organización no cuenta con política formal para poder tener un buen nivel de servicio en el punto de ventas. Otras de las razones deben definir las políticas por categoría de productos diferenciando el nivel de servicio y los inventarios de seguridad. Minimizar los costos de transporte. La practicas promocionales son factores necesarios ya que una información mal orientadas, podría disfrazar una mala gestión de los inventarios, de estas cosas los costos más visibles y más fáciles de calcular pasan por un sistema para ser el centro de atención de muchos ejecutivos.

En el año 2016 las firmas de los minoristas comenzaron a ajustar sus inventarios de productos debido a la menor demanda, muchos de los retailers han concentrado sus productos en sus centros de distribución propia, eliminando las bodegas que arriendan a terceros. Los inventarios en el desarrollo del comercio minorista ya sea el tipo del producto que se maneja son preponderantes. Uno de los grandes retos que tienen todas las empresas de cualquier tamaño ya sea nivel o sector económico es contar con un inventario saludable acorde a la necesidad de la organización. Además, es de suma importancia a que los clientes visiten las tiendas muy frecuentes y queden convencido de que la cantidad y calidad de la mercancía que se ofrece estén disponible para su compra en cualquier establecimiento así es la forma de cómo se deben convencer para satisfacer a sus clientes, se genera lealtad y crece el consumo por cada visita realizada quedando satisfecho el cliente por el buen uso adecuado. (Blanco, 2018).

La empresa Conecta Retail S.A. es una empresa de rubro comercial que dio inicio a sus actividades en 1961, como una división comercial de Enrique Ferreyros S.A. constituyéndose inicialmente como Tiendas Efe S.A. en febrero de 1966, actualmente tiene como objeto social la venta al detalle de artefactos electrodomésticos, equipos de cómputo, equipamiento digital, telefonía celular y garantías extendidas entre otros. El proceso de operación inicialmente se da en la preparación del picking de acuerdo al pedido generado por parte de planeamiento para realizar la entrega a cada cliente, como se sabe que por error humano el producto puede llegar como cruces, faltantes, sobrantes, entre otros, entonces eso se debe a una serie de problemas como pérdida de mercadería, falta de ordenamiento, personal nuevo, falta de capacitación al personal sobre reconocimiento de la característica de un producto ya sea nuevo o antiguo, pérdida de tiempo por falta de reconocimiento de ubicación de dichos artículos,

personal con bajo nivel de estudio, etc. Asimismo, el almacén sufre una baja satisfacción del cliente, debido a problema que ocurre al momento del despacho es decir cuando el producto ya salió del almacén hacia su destino, trayendo consigo mismo la insatisfacción del cliente como reclamos, quejas, falta de confianza, entre otros. (Ver tabla N°9). Mediante lluvia de ideas recopilados dentro de la empresa se obtuvo lo siguiente de los cuales se está analizando los 8 primeros que cuentan con mayor problema. (Ver tabla N°8).

El objetivo del estudio es determinar cómo aplicar la gestión de inventario para mejorar la satisfacción del cliente y eso se determina mediante la posición de inventario, inventario de seguridad y rotación de inventario con la finalidad de brindar un mejor servicio satisfaciendo las expectativas del cliente ¿Cómo se debe aplicar la gestión de inventario para mejorar la satisfacción del cliente?

En la empresa Conecta Retail S.A. De CIU 52335 de rubro de Vta. Min. Equipos de Uso Doméstico, Mediante lluvias de ideas realizado en el área de almacén tenemos los siguientes problemas como falta de capacitación, alta rotación de personal, cruce de códigos, poca coordinación entre el personal de inventario y picking, falta de experiencias en el rubro electrodomésticos, apilador antiguo, montacarga antiguo, equipos inadecuados, falta de mantenimiento preventivo, iluminación inadecuada, regular clima laboral, falta de tóner para impresión, deficiencia de stock en el almacén, falta de herramientas, trabajo no estandarizado, paletas dañadas, supervisor insuficiente, uso de métodos antiguos, paletización no estándar, instrumentos innecesarios, pérdida de trazabilidad y embalaje dañados los que nos produce bajo nivel de satisfacción del cliente en la empresa Conecta Retail S.A, 2018. De acuerdo al (Ver figura N°7) Diagrama de Ishikawa se seleccionó y se observó la causa – efecto, mediante hoja de registro se realizó la causa por bajo nivel de satisfacción del cliente en la empresa Conecta Retail SA, 2018, lo cual se pudo identificar los que presentan mayores problemas como; cruces de códigos, alta rotación de personal, falta de experiencia en el rubro electrodomésticos, usos de métodos antiguos, falta de capacitación, falta de herramientas, poca coordinación entre el personal de inventario y picking e iluminación inadecuado. (Ver gráfico N°9) del Diagrama de Pareto permite identificar y clasificar los principales factores del problema, los cuales le generan el 80% de pérdidas a la organización, además de los otros factores que solo generan un 20% de pérdidas.

De acuerdo al estudio de la situación actual de la empresa Conecta Retail S.A, se logra identificar mediante el Diagrama de Pareto las principales causas que generan un mayor impacto en bajo nivel de satisfacción al cliente, observándose los diferentes factores críticos que generan un 80% del problema debido cruces de códigos, alta rotación de personal, falta de experiencia en el rubro de electrodomésticos, uso de métodos antiguos y falta de capacitación, los mismos deben ser priorizados por el impacto negativo que generan un 20% como la falta de herramientas, poca coordinación entre el personal de inventario y picking, y por último la iluminación inadecuado.

1.2. Trabajos Previos

Internacional

Toniut (2013), en su tesis “La medición de la satisfacción del cliente en supermercados de la ciudad de Mar del Plata”. Tuvo como objetivo principal diseñar e implementar un modelo para medir la satisfacción del cliente en supermercado de Mar del Plata. La aplicación de la metodología fue de tipo descriptiva y aplicativa. El autor concluyó que los indicadores de satisfacción no deben relajar o desmoralizar a las empresas, estos puntos de comparación o medición deben servir de base para el diseño de un plan de acción tendiente a su mejora o profundización. La medición de las expectativas de los clientes en supermercado de la ciudad de Mar de Plata supone establecer aquellos factores que resultan determinantes a la hora de elegir la empresa ya que existen tres variables como preferencia de los clientes, las ofertas y el surtido de productos.

Gonzales & Sánchez (2010), en su tesis de, “Diseño de una modelo de gestión de inventario para la empresa importadora de Vinos y Licores Global Wine And Spirit Ltda”. La aplicación de tal metodología le permite al autor realizar un estudio de pronóstico para identificar los tres pasos generales como el análisis del pronóstico actual, selección de métodos y desarrollo de la propuesta de implantación En su investigación tuvo como objetivo general, diseñar un modelo de gestión de inventario que sincronice los procesos de la cadena de abastecimiento para la empresa importadora de Vinos y Licores Global Wine & Spirit. Los autores concluyeron que el modelo de inventario propuesto, mejora los problemas fundamentales del sistema actual de abastecimiento y existencia de rotura de inventario esta propuesta garantiza el flujo

idóneo de las mercancías hasta las bodegas de consumo. Además, su alta efectividad en comparación con el método actual, al reducir en promedio el valor del MAD (Error Absoluto Medio) en 43 cajas, y ubicar los valores de la señal de rastreo del 92% de la referencia de los límites de control.

Blanco (2009), en su tesis de “Medición de la satisfacción del cliente del restaurante museo taurino, y formulación de estrategias de servicio para la creación de valor. La aplicación de la metodología fue descriptiva ya que describieron características fundamentales del restaurante Museo Taurino por medio de una encuesta aplicada al cliente obteniendo resultados finales. En su investigación tuvo como objetivo principal medir la satisfacción del cliente del restaurante Museo Taurino, y formular estrategias de servicio para la creación de valor. El autor concluyó que, por medio de la investigación, se demostró que el servicio al cliente es muy importante en cualquier organización; para el caso del Museo Taurino, se deseaba aumentar no solo el número de clientes sino sus finanzas y así proyectar una mejor imagen.

Zhang (2017), en su tesis “Proposing Inventory Management Framework for Make-to-Stock (MTS) Products”. Helsinki Metropolia University of Applied Sciences. Tuvo como objetivo principal encontrar una forma de minimizar el valor de inventario del marca-almacenar productos para la unidad mayorista en la empresa manteniendo definido el nivel de servicio como la forma de disponibilidad de stock. La aplicación de la metodología es de tipo descriptiva y aplicada. El autor concluyó que la investigación comienza con la búsqueda de conocimiento existente que se centra en tres temas principales: gestión de categoría de inventario, sistema de control de inventario y reposición proceso. La gestión de categoría de inventario sugiere que el inventario debería segmentarse, por lo tanto, tratarse de manera diferente, ya que la planificación de inventario de “talla única” puede ocasionar un alto costo o una baja disponibilidad de existencia. El proceso de reposición comienza con la previsión de la demanda y seguido por la planificación del suministro implica tres parámetros de reabastecimiento: cuando ordenar, cuanto pedir y cuanto de stock de seguridad mantener.

Ferrero (2015), en su tesis “la gestión de inventarios. Aplicación práctica en una empresa del sector farmacéutico. El caso de laboratorio Jiménez, S.L.”. Tuvo como objetivo principal analizar los procesos existentes para gestionar las existencias en el almacén de una empresa, con el fin último de hacer procesar el proceso más eficiente y

rentable. La aplicación de la metodología es experimental. El autor concluyó que ha tenido la suerte de trabajar con dos tipos de ERP diferentes que está diseñado especialmente para la organización cualquier mejora que se requiera por parte de un analista funcional, por otro lado, el sistema SAP es un sistema muy complejo que abarca todos los campos desde inventario hasta la contabilidad comprobando un sistema de planificación de las necesidades de materiales con datos reales.

Nacional

Albujar & Zapata (2014), en su tesis “Diseño de un sistema de gestión de inventario para reducir las pérdidas en la empresa Tai Loy S.A.C. – Chiclayo 2014”. Tuvo como objetivo principal diseñar un sistema de gestión de inventario, para reducir pérdidas de productos dentro de la empresa Tai Loy S.A.C. La aplicación de la metodología es de investigación aplicada. Los autores concluyeron que durante el diagnostico se demostró que los procesos actuales que utilizan para gestionar su inventario no son los adecuados dejando mucho dinero dentro del almacén que no tiene movimiento (stock que no se vende), ese se determinó mediante el uso de diagrama Causa – Efecto además se determinó los indicadores actuales de gestión de inventario como índice de rotación y índice de duración de inventario por familia de artículos.

Párraga (2011), en su tesis “Investigación análisis y propuesta de políticas de planteamiento y control de inventarios para el sector comercial de productos siderúrgicos”. Tuvo como objetivo principal proponer alternativa de solución a problemas comunes en las diversas variables concernientes al planeamiento, gestión y control de inventario en el sector motivo del estudio. La aplicación de la metodología descriptiva y aplicada. El autor concluyó que el control de inventario posee un factor diferencial debido a que brinda a la gerencia una visión global y estratégica que pone en práctica los parámetros básicos a lo anteriormente ha permitido recoger información interesante de los diferentes componentes técnico considerado por la teoría de inventario. El porcentaje de empresa analizada presenta el mismo problema en común 50% para el manejo de inventario y 50% que se extiende más allá. Asimismo, se infiere y presenta las políticas propuestas al sector de estudio demostrando su viabilidad y beneficio diferencial.

Hermeryth & Sánchez (2013), en su tesis “Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventario de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013”. Tuvo como objetivo principal demostrar que con la implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes mejorará la gestión de los inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013. La aplicación de la metodología es de tipo experimental. Los autores concluyeron que ante la falta de la estructura organizativa y la carencia de MOF (Manual de Organización y Funciones) se modeló la nueva estructura a nivel de almacenes definiendo la función de cada uno del personal en el área de almacén para llevar un mejor control de inventario además se permitió tener más orden y cuidado en la manipulación de los productos sin que eso lleve a pérdida o deterioro. Por otro lado, fue implementar de un sistema de control interno operativo en el área de almacenes mejorando significativamente la gestión de los inventarios.

De la Cruz & Lora (2014), en su tesis “Propuesta de mejora en la gestión de almacenes e inventario en la empresa molinera tropical”. Tuvo como objetivo principal Enfocar, priorizar y seleccionar un problema relevante en la cadena logística de la empresa, sobre el cual se desarrollará el plan de operaciones. La aplicación de la metodología es de tipo aplicada. Los autores concluyeron que la base fundamental para el desarrollo de las propuestas de solución en molinera tropical fue la determinación de los factores claves en todo plan de operaciones tanto el productividad y nivel de servicios también es necesario considerar los factores clave que valora el cliente y, a partir de ellos, identificar las oportunidades de mejora por medio de la entrevista realizada a los ejecutivos de la empresa.

Ñahuirima (2015), en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015”. Tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las pollerías del distrito y provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015. En el uso de la metodología es de tipo descriptiva y aplicada. El autor concluyó que con la relación al objetivo se dedujeron que el valor p ($\text{sig.} = 0.001$) es menor que el nivel significancia 0.05 por lo tanto existe suficiencia evidencia aceptar la hipótesis que sostiene la relación, además el nivel de confianza es 99% se afirma que existe relación entre las variables Calidad de servicio y Satisfacción del cliente de las

pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac, 2015.

1.3. Teorías Relacionadas Al Tema

1.3.1. Variable Independiente: Gestión de Inventario

Chase, Jacobs & Aquilano (2009) mencionan: “Es el conjunto de políticas y controles que vigilan los niveles del inventario y determinan aquellos a mantener, el momento en que es necesario reabastecerlo y que tan grandes debe ser los pedidos” (p.547). La gestión de inventario cuya existencia o recursos utilizado que se da dentro de la empresa de acuerdo a la política la empresa puede tener un nivel de inventario organizado para poder abastecer de acuerdo a los pedidos solicitados.

Dimensión 1: Posición de inventario

Chase, Jacobs & Aquilano (2009) definen: “como la cantidad disponible más la pedida menos los pedidos acumulados” (p. 555). En tal sentido, en el siguiente análisis podemos derivar la cantidad óptima que se basan en la siguiente característica

- La demanda del producto es constante y uniforme durante todo el periodo.
- El tiempo de entrega (tiempo para recibir el pedido) es constante.
- El precio por unidad del producto es constante.
- El costo por mantener el inventario se basa en el inventario promedio.
- Los costos de pedido o preparación son constantes.

La fórmula para hallar el punto de volver a pedir R

$$R = \bar{d}L + z\sigma_L$$

Donde

\bar{d} = Demanda diaria promedio (constante)

L = Tiempo de entrega en días (constante)

$z\sigma_L$ = Stock de seguridad

Dimensión 2: Inventario de seguridad

Chase, Jacobs & Aquilano (2009) mencionan: “El inventario de seguridad se define como las existencias que se manejan además de la demanda esperada” (p. 558). En tal sentido, se Observa que, si estas existencias son positivas, el efecto es volver a pedir más pronto. Es decir, R sin inventario de seguridad es la demanda promedio durante el tiempo de entrega.

La fórmula para hallar el inventario de seguridad Ss

$$SS = Z \sigma L$$

Donde,

Z = Número de desviaciones estándar para una probabilidad de servicio específica.

σL = Desviación estándar del uso durante el tiempo de entrega.

Dimensión 3: Rotación de inventario

Chase, Jacobs & Aquilano (2009) mencionan: “La rotación de inventario para una pieza individual o grupo de pieza. Primero se toma el numerador, el costo de los bienes vendidos para una pieza individual se relaciona directamente con la demanda anual esperada (D) de la pieza” (p. 564).

$$\text{Rotación de inventario} = \frac{D}{Q/2 + SS}$$

Schroeder, Goldstein & Rungtusanatham (2011) indican: “Se emplea un control de inventario para administrar los materiales provenientes de las compras de materias primas, producción en proceso e inventario de productos terminados” (p. 10).

En la gestión de inventario se emplea un sistema de control de inventario para administrar las materias primas, producción en proceso, productos terminados, entre otros.

Dimensión 1: La posición de inventario

Schroeder, Goldstein & Rungtusanatham (2011) indican: “La posición de inventario disminuye a medida que este se destina a satisfacer una demanda irregular

hasta que alcance el punto de Reorden, R, cuando se coloca una orden para Q unidades” (p. 367).

$$R = m + z\sigma$$

Donde,

m = demanda media (promedio) durante el tiempo de espera

$z\sigma_L$ = Stock de seguridad

Dimensión 2: Inventario de seguridad

Schroeder, Goldstein & Rungtusanatham (2011) indican: “Es aquel que se mantiene para protegerse contra esas incertidumbres. Si la demanda del cliente es conocida, es factible; aunque no necesariamente económico, producir a la misma tasa que la del consumo” (p. 359).

$$S = Z\sigma$$

Donde,

Z = Factor de seguridad

σ = Desviación estándar de la demanda durante un tiempo de espera

Dimensión 3: Rotación de inventario

Schroeder, Goldstein & Rungtusanatham (2011) mencionan: “El número de veces (durante un año) que el inventario se renueva por completo; es decir, la relación entre el inventario promedio disponible y el consumo anual del inventario” (p. 375).

$$\text{Rotación de Inventario} = \frac{\text{Costo de los bienes vendidos}}{\text{Nivel promedio del inventario}}$$

Zapata (2014) menciona: “Busca mantener los productos que se requiere para la empresa y para los clientes, por lo que implica la coordinación de las áreas de compras, manufacturera distribución” (p.11). En tal sentido, en la gestión de inventario todas las

empresas necesitan contar con stock disponible para abastecer y hacer llegar su requerimiento a su respectivo destino.

Dimensión 1: Punto de Reorden

Corresponde al punto en que se debe hacer el pedido de manera que cuando justamente se llegue al nivel mínimo del inventario, una nueva orden arribe con lo cual se asegura la cantidad mínima del inventario sin que se afecte el abastecimiento para la empresa.

Zapata (2014) afirma: “El tiempo que transcurre entre el momento en que se realiza la orden y el arribo de la mercancía, se conoce como el nombre de tiempo de aprovisionamiento (Lead Time)” (p. 44).

La ecuación que determina el punto de reorden es:

$$\text{ROP (Punto de Reorden)} = d \times L.$$

Donde,

d = Demanda diaria

L = tiempo de aprovisionamiento

Dimensión 2: Inventario de Seguridad

Zapata (2014) afirma: “Es una cantidad de mercancía que busca evitar problema en el servicio al cliente y ahorrarse los costos ocultos por conceptos de agotados, estableciendo una determinada cantidad de mercancía en el almacén como inventario de seguridad”

(p. 45).

$$\text{Inventario de seguridad} = SS = Z_{\alpha} \times \sigma d \sqrt{L}$$

Donde,

Z = variable aleatoria normal estándar para el nivel de servicio α

σd = desviación estándar diaria de la demanda

L = tiempo de aprovisionamiento

d = es la demanda diaria

Dimensión 3: Rotación de Inventario

Zapata (2014) menciona: “Este indicador busca medir las veces en que la mercancía entra y sale de la organización (rotación de inventario) y es expresado como las veces en que el capital invertido en el inventario se recupera a través de las ventas”

$$\text{Rotación de Inventario} = \frac{\text{Ventas acumuladas}}{\text{Inventario promedio}} = \text{Numero de veces}$$

(p. 56).

Salas, Maiguel & Acevedo (2017) afirman: La gestión de inventario determina los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro, de tal forma que se genera política y estrategias conjuntas para mejorar el desempeño de los actores en la cadena [...] la metodología es validada en empresa de sector madera y muebles de la ciudad de barranquilla en las que se evidencias deficiencias en el manejo de inventario

La gestión de inventario determina los niveles de integración definiendo los cinco pasos para poder implementar proceso de planificación colaborativa entre la cadena de suministro y la integración de proceso al interior de los mismos indicadores que le permitan medir el desempeño como resultado de una estrategia.

Lopes, Gómez & Acevedo (2012) mencionan: El presente objetivo es analizar la situación de la gestión de inventario en Cuba mediante experiencias obtenidas durante más de 10 años en entidades de los sectores de servicios, comerciales y producción. Como la falta de disponibilidad, la inestabilidad de suministro, la baja rotación de inventario y sobre todo lo que está relacionado directamente con el inventario. Así mismo tiene como objetivo principal analizar cómo se encuentra la situación actual de la gestión de inventario en Cuba utilizando mediante experiencias obtenidas de los sectores de diferentes rubros.

1.3.2. Satisfacción del cliente

Krajewski, Ritzman & Malhotra (2008) afirman: “los clientes, internos o externos, se sienten satisfechos cuando se cumplen o superan las expectativas que tienen con respecto a un producto o servicios. A menudo, los clientes utilizan en termino

genérica calidad para describir su nivel de satisfacción con un producto o servicio” (p.208).

Los clientes tanto internos como externo buscan sentirse satisfecho se logra cumplir las expectativas ya sea de un producto o servicio en término de calidad para describir su nivel de insatisfacción, satisfacción y complacencia.

Dimensión 1: Las quejas de los clientes

Krajewski, Ritzman & Malhotra (2008) mencionan: Algunas empresas creen que están tomando en consideración la satisfacción del cliente porque llevan el recuento de sus quejas, los estudios demuestran a pesar de que los clientes se muestran insatisfechos con sus compras más o menos el 25% de las veces, solo el 5 % aproximadamente, se queja. El otro 95% siente que no vale la pena el esfuerzo de quejarse o no saben cómo quejarse (p.200).

Algunas empresas piensan que el cliente se siente satisfecho o muy satisfecho, cuando en la realidad el cliente nunca opina de la empresa misma porque algunos no piensan en desperdiciar el tiempo en reclamar porque el resultado será lo mismo para el cliente.

Dimensión 2: Velocidad de entrega

Krajewski, Ritzman & Malhotra (2008) mencionan: Es la rapidez con la que se surten los pedidos de los clientes. La velocidad de entrega se mide a menudo por el tiempo que transcurre entre el momento en que se recibe el pedido y el momento en que se surten, lo que suelen llamarse tiempo de entrega (p.52). En tal sentido, la velocidad de entrega es la rapidez de los pedidos de los clientes ya que se mide entre el momento que se recibe el pedido para tomar el tiempo en que llega el pedido a su destino.

Dimensión 3: La entrega a tiempo

Krajewski, Ritzman & Malhotra (2008) mencionan: Consiste en cumplir con la fecha de entrega de entrega comprometida. Se puede medir la entrega a tiempo como el porcentaje de vuelos que llegan a la terminal aérea dentro de los 15 minutos siguientes a la hora de llegada programada (p.52). En tal sentido consiste en cumplir el pedido en la entrega dentro de los plazos determinado ya sea por minutos o por días hasta que el

cliente se sienta satisfecho o muy satisfecho es decir desde que la empresa se compromete a entrega el pedido en una fecha específico.

Kotler & Keller (2012) mencionan: “Es la que se genera en una persona como consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de un producto o resultado contra las expectativas que se tenían [...] las evaluaciones de los clientes sobre los resultados del producto dependen de muchos factores, en especial del tipo de relación de lealtad [...] cuya marca ya les provoca sentimientos positivos” (p.128). En tal sentido, es la consecuencia entre el valor percibido de un producto y las expectativas del cliente como resultado del producto cuya característica llama la atención del cliente haciendo que se sienta muy satisfecho.

Dimensión 1: Tamaño del lote

Kotler & Keller (2012) indican: “El número de unidades que el canal permite adquirir a un cliente promedio en cada compra. Prefieren un canal que le permita adquirir un lote de gran tamaño” (p.423).

Dimensión 2: Tiempo de espera y entrega

Kotler & Keller (2012) indican: “El tiempo promedio que los clientes esperan para recibir los bienes. Los clientes prefieren cada vez más los canales de entrega rápida” (p.423).

Kotler & Keller (2010) mencionan: Es una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas el cliente queda muy satisfecho o encantado. (p.144). Por otro lado, el placer o la decepción es el resultado del producto que el cliente puede terminar insatisfecho, satisfecho y muy satisfecho de acuerdo a las expectativas del beneficio.

Kotler & Keller (2012) mencionan: “La satisfacción del cliente depende del desempeño que se perciba de un producto en cuanto a la entrega de valor en relación con las expectativas del comprador”. (p.13).

Dimensión 1: La entrega a tiempo

Kotler & Keller (2012) mencionan: Los ejecutivos de compras participantes mencionaron los siguientes atributos como los que más influyen en la relación entre proveedor y cliente como productos y servicios, entrega a tiempo, conducta corporativa ética, comunicación honesta y precios competitivos” (p.177).

Para que el cliente quede satisfecho tiene que depender del desempeño en la forma en que se perciba de un producto en cuanto a la entrega de valor y la velocidad de entrega.

Dimensión 1: La queja del cliente

El personal aprende que quien sea que reciba una queja de un cliente será dueño de esta queja en tanto no se resuelva.

Añon (2017), anunció: El estudio realizado reciente a Zebra a nivel mundial, encontró que el 75% de las tiendas no solo sabrán cuando cada cliente estará en la tienda, sino que también personalizarán la experiencia durante su visita para el 2021 [...] incluso para mejorar la satisfacción del cliente, el 72% de los minoristas planea resolver problemas tales como precio de tienda inconsistentes y la imposibilidad de encontrar un artículo deseado.

En este estudio el autor encontró que el 75% de las tiendas no saben cuántos clientes vendrán y no tiene una fecha determinada en que momento llegarán entonces las tiendas buscaron forma de mejorar o de resolver problemas mediante código de barra ya sea para poner precio o encontrar el artículo deseado para así buscar aumentar la satisfacción del cliente en un 95%.

Choque (2017), El almacén es un elemento que en los últimos tiempos ha cobrado mucha importancia en el desarrollo industrial actual y en la cadena de suministro en particular. El jefe de almacén será responsable del correcto funcionamiento de todas las actividades que se desarrollan en él, la gestión del almacén y también de la optimización del espacio. Una buena labor llevada a la empresa a unos resultados óptimos con el consiguiente aumento de la calidad del servicio y de la satisfacción del cliente.

El almacén en los últimos tiempos ha cobrado mucha importancia en el desarrollo industrial y la cadena de suministro, el jefe del almacén es el encabezado de manejar todas las actividades cumpliendo una buena labor para cumplir con los resultados a trazar, así como mejorando la calidad de servicio y de la satisfacción del cliente.

Ozores (2018), anunció: Los modelos de gestión sanitaria pública en el Perú, se han quejados desgraciadamente de los mismos males que cualquier otro ámbito económico en el país (la falta de gestores público profesionales), adolecen de una puesta al día en técnica y normas que le permitan trabajar con el objetivo último de mejorar las condiciones de trabajo de los profesionales sanitarios y, por ende, de los pacientes que acuden a la institución sanitarias a que los atiendan.

El modelo de la gestión sanitaria pública en el Perú se ha quejado de los mismos males que cualquier otro ámbito económico en el país, lo cual adolecen en técnica y norma con la finalidad de mejorar las condiciones de trabajo de los profesionales sanitarios.

Urrunaga (2017), anunció: El sistema de calidad debe cumplir determinados estándares a lo largo de la cadena de suministro, lo que se traduce en menores tiempos de entrega (velocidad de entrega). Esto redundará en una mayor satisfacción del cliente y su consecuente fidelización [...] una empresa puede pertenecer a una o más cadenas que le aseguren que su producto llegue a tiempo, que no tenga problemas de golpes o de pérdidas u otros inconvenientes que pueda ocasionar el traslado.

El sistema de calidad debe cumplir con los requerimientos estándares para poder cumplir con la velocidad de entrega hasta lograr cumplir las expectativas del cliente quedando muy satisfecho además de eso que el producto no cuente con problemas durante el traslado.

Urranaga (2017), anunció: “La empresa consiguió cumplir exitosamente con el proyecto al cumplir con la velocidad de entrega (plazo de entrega) estipulados contractualmente, lograr la satisfacción de cliente, genera un margen razonable para el negocio y ampliar con ellos su portafolio de clientes”.

La empresa buenaventura logro cumplir exitosamente con el proyecto antes de plazo de entrega logrando la satisfacción del cliente generando confianza en su negocio y poder ampliar su portafolio de clientes.

Choque (2018), anunció: “La consultora Lean Enterprise Partner, el Lean Manufacturing reduce los desperdicios de la logística en un 20%, los tiempos de plazo de entrega (velocidad de entrega) de productos hasta un 75%, y el inventario (capital de trabajo) hasta en un 75%”.

Lean Manufacturing – Six Sigma son los que se encarga de buscar mejorar los servicios reduciendo los desperdicios de la logística en un 20% y aumentando la producción hasta en un 85% más de lo programado.

Maldonado (2017), anunció: Existe una gran cantidad de herramientas que proporciona a la empresa una ayuda constante en el seguimiento y estandarización de los procesos como entrega a tiempo. En nuestras operaciones desarrollamos la filosofía “Lean Manufacturing”, la cual nos permite asegurar en un alto porcentaje la calidad y satisfacción del cliente.

La filosofía Lean Manufacturing no ayuda a mejorar la calidad y satisfacción del cliente aplicando unas de las herramientas ya que nos permite asegurar un alto porcentaje en los procesos como la entrega a tiempo.

Choque (2017), anunció: La logística inteligente proporciona visibilidad a los demás actores de la cadena en el estado de inventario, el estado de preparación de pedidos, los horarios planificados de entregas y estados de las mismas en tiempo real y a muy bajo costo, permite planificar la producción y abastecimiento, lo que reduce los plazos de entrega a tiempo y los costos por exceso de inventario. Además, esta visibilidad permite al personal de servicio al cliente acceder de manera inmediata a los datos de tiempo real, y así brindar un mejor soporte al cliente final.

La logística inteligente es visible para el estado de inventario ya que mediante eso podemos contar con los pedidos, pactar la hora de entrega en el tiempo real y a muy bajo costos, lo que permite planificar la producción y abastecimiento reduciendo los plazos de entrega a tiempo.

Gonzales & Garza (2007), afirman: La aplicación de esta herramienta se realiza en una empresa de manufactura del ramo aeroespacial en México que cuenta con cliente en diferentes partes del mundo. Este estudio se centra en la relación que guarda el índice de promotores netos con la satisfacción y la lealtad de los clientes. También se investiga la influencia que puede existir entre algunos factores que componen el servicio de tales como respuestas, tiempo de entrega, competitividad en precio, calidad y confiabilidad.

Se está haciendo uso de la aplicación del ramo aeroespacial que cuenta con cliente de diferentes partes del mundo usando algunos factores que componen el servicio como tiempo de entrega, confiabilidad, entre otros.

Moliner & Berenguer (2011), anuncian: Analiza el papel de la satisfacción en la formación de la lealtad del cliente [...] estudia una muestra de compradores en establecimiento minorista de ropa y alimento empleando la metodología del efecto mediador. Los resultados de las regresiones muestran que la satisfacción es un elemento mediador entre los efectos de la performance y de la desconfirmación sobre las intenciones positivas.

Analizan el papel de la satisfacción en la formación del cliente obteniendo resultado de la regresión que nos muestra que la satisfacción es un elemento mediador que nos resultan que las intenciones son positivas.

1.3.3. Otras Teorías Relacionada

Análisis ABC

Chase, Jacobs & Aquilano (2009) mencionan: “El análisis ABC todavía es el punto de partida estándar para los consultores de control de producción cuando examinan los problemas de administración del inventario” (p.438).

Identificación por Radio Frecuencia

Pérez (2009) menciona: El objetivo de desarrollar una metodología para implantar sistemas basados en tecnología RFID, definiendo las ventajas y desventajas que pueden tener respecto a otras soluciones tecnológicas. Intenta definir los datos que el sistema de información debe manejar para llevar un control preciso de existencia.

Just in Time

Joaquín (2018) menciona: “El JIT es una metodología de organización de la producción que tiene implicaciones en todo el sistema productivo [...] que podría definirse como producir los elementos que se necesitan, en las cantidades, que se necesitan, en el momento que se necesitan”.

Diagrama de Gantt

Muñoz (2015) menciona: Los diagramas de Gantt son a día de hoy muy utilizado en todo tipo de empresa donde se realicen control y gestión de proyectos. Con Gantt se controla desde el inicio hasta el final de los proyectos, dividiéndolos en actividades o tareas que a su vez puede ser subdivididos, para ser manejado con más detalle y por diferentes departamentos o tipos de actividad.

Herramientas para el uso de Diagrama de Gantt

- GanttProject
- Microsoft Project
- OpenProj
- TaskJuggler
- Microsoft Excel

Las 5'S

Faulí, Ruano, Latorre & Ballestar (2013), mencionan: El método de las 5S trata de lograr lugares de trabajo mejor organizado, más ordenado y más limpio de forma permanente para conseguir una mayor productividad y entorno laboral seguro [...] los resultados obtenidos a posteriori de la implantación de método 5S, demuestran una gran diferencia en cuanto al orden, la ubicación de los materiales y el mejor clima en el aula, en comparación con los resultados de la prueba piloto.

Hernández, Fernández & Baptista (2015), mencionan: El impacto de las 5S sobre los factores de estudio de calidad, productiva, seguridad industrial y el clima organizacional en el área de fabricación de pequeñas y medianas empresas (PYME) por medio de estudio, con el fin de evaluar si la metodología de las 5S puede ser considerado como una herramienta eficaz de mejora para las empresas manufactureras.

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Cómo la aplicación de la gestión de inventario mejora la satisfacción del cliente en el área de almacén en la empresa Conecta Retail SA. Villa El Salvador, 2017?

Problema específico 1

¿Cómo la aplicación de la gestión de inventario reduce las quejas de los clientes en el área de almacén en la empresa Conecta Retail SA. Villa El Salvador, 2017?

Problema específico 2

¿Cómo la aplicación de la gestión de inventario mejora la velocidad de entrega en el área de almacén en la empresa Conecta Retail SA. Villa El Salvador, 2017?

Problema específico 3

¿Cómo la aplicación de la gestión de inventario mejora la entrega a tiempo en el área de almacén en la empresa Conecta Retail SA. Villa El Salvador, 2017?

1.5. Justificación

1.5.1. Justificación Teórica

En el presente estudio de investigación se hace un análisis de diferentes teorías de los factores que inciden en mejorar la satisfacción del cliente, pues en ella se detallan los factores que influyen en las dimensiones como la queja del cliente, la entrega a tiempo y la velocidad de entrega;

Bernal (2010) menciona: es el propósito de estudio en generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente [...] es la base de los programas de doctorado y algunos programas de maestría, en donde se tiene por objetivo la reflexión académica.

1.5.2. Justificación metodológica

En la presente investigación se justifica metodológicamente, debido a que aporta a los investigadores un estudio relacionado con los factores que inciden para mejorar la satisfacción del cliente. Se han elaborado tres instrumentos acerca de los factores que inciden en mejorar la satisfacción del cliente, que se han validado por juicio expertos lo cuales verificaron que el instrumento mida lo que desea medir según los objetivos de la investigación en cuanto a su relevancia, pertinencia y claridad.

Bermúdez & Rodríguez (2012) menciona: La justificación derivada de una investigación, cuando esta propone el abordaje de un tema de un marco de análisis o enfoque novedoso o innovador con relación a los utilizados en estudios anteriores. En caso del desarrollo del proyecto de investigación donde se propone la aplicación de una metodología que no ha sido utilizada por los investigadores en un determinado contexto geográficos o científico. (p.90).

1.5.3. Justificación Práctica

En la presente investigación nos permitirá entender la correlación descriptiva, cuantitativa de manera objetiva entre la gestión de inventario y la satisfacción del cliente mediante instrumentos de recolección de datos y con ellos implementar mejoras que permitan mejorar la satisfacción del cliente.

Bermúdez & Rodríguez (2012) menciona: La constituye el aporte del beneficio generado por la implementación de un modelo de solución concreta de un problema que afecta a un gremio, una comunidad o a un sector o a una rama productiva de una región o país. Tal es el caso de investigaciones orientadas a formular recomendaciones para superar problemas que afecta a una población específica. (p.90).

1.5.4. Justificación Económica

En la presente investigación nos permitirá optimizar la gestión de inventario para aumentar la rentabilidad de la empresa dentro de los indicadores, desarrollando la herramienta just in time y los métodos de ABC para mejorar la satisfacción del cliente

Vidal (2006) menciona “La importancia radica en la necesidad imperiosa de contar con propuesta que mejoren la gestión de inventario, área critica en las distintas empresas por los diversos costos asociados” (s.p.p.).

1.5.5. Justificación Social

En la presente investigación de la gestión de inventario nos facilitará la rotación y stock del inventario y beneficiará muchas empresas a mejorar la satisfacción del cliente, haciendo énfasis en las técnicas de la gestión de inventario dándole una gran importancia a la satisfacción del cliente, este proyecto será una evidencia para futuros estudio de investigación.

Bermúdez & Rodríguez (2012) menciona “El ámbito social y la solución de los problemas humanos en el contexto específico donde se realiza el estudio, son la base de su importancia [...] involucra la detección de situaciones sociales que de alguna manera hacen que se requiera la investigación” (p.90).

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

La aplicación de la gestión de inventario mejora la satisfacción del cliente en el área de almacén en la empresa Conecta Retail SA. Villa El Salvador, 2017.

Hipótesis específica 1

La aplicación de la gestión de inventario reduce las quejas de los clientes en el área de almacén en la empresa Conecta Retail SA. Villa El Salvador, 2017.

Hipótesis específica 2

La aplicación de la gestión de inventario mejora la velocidad de entrega en el área de almacén en la empresa Conecta Retail SA. Villa El Salvador, 2017.

Hipótesis específica 3

La aplicación de la gestión de inventario mejora la entrega a tiempo en el área de almacén en la empresa Conecta Retail SA. Villa El Salvador, 2017.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Como la aplicación de la gestión de inventario mejora la satisfacción del cliente en el área de almacén en la empresa Conecta Retail SA. Villa El Salvador, 2017.

Objetivos Específicos 1

Como la aplicación de la gestión de inventario reduce las quejas de los clientes en el área de almacén en la empresa Conecta Retail SA. Villa El Salvador, 2017.

Objetivos Específicos 2

Como la aplicación de la gestión de inventario mejora la velocidad de entrega en el área de almacén en la empresa Conecta Retail SA. Villa El Salvador, 2017.

Objetivos Específicos 3

Como la aplicación de la gestión de inventario mejora la entrega a tiempo en el área de almacén en la empresa Conecta Retail SA. Villa El Salvador, 2017.

II. MÉTODO

2.1. Tipo de estudio

La presente investigación es aplicada porque, en base a la teoría recopilada y analizada de acuerdo a las variables del tema de investigación, busca relacionar los resultados entre los objetivos, la hipótesis y la justificación con la finalidad de obtener soluciones prácticas a problemas reales.

Valderrama (2014) menciona: Que la investigación aplicada busca generar conocimientos que permitan tener las herramientas para poder modificar y tener solución inmediata a un tipo de problema. Esta investigación “es también llamada práctica, empírica, activa o dinámica, y se encuentra íntimamente ligada a la investigación básica, ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos. (p.39).

2.1.1. Nivel de investigación

La presente investigación es de nivel descriptivo y explicativo, porque se va a medir, describir y evaluar los fenómenos presentes en el proceso, para su posterior análisis al identificar las causas del problema en la gestión de inventario que alteran a la satisfacción del cliente.

Valderrama (2014) indica: La investigación descriptiva permite describir los fenómenos que se presentan in situ para su posterior análisis y documentación de tales hechos. Además, “Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos [...]. Están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos” (p. 173).

2.1.2. Enfoque de la investigación

La presente investigación fue de tipo enfoque cuantitativo, ya que recolecta datos reales de la organización, con el propósito de demostrar la hipótesis, con datos extraídos matemáticamente para cuantificarlos y plasmarlos en cifras estadísticas. Hernández, Baptista & Fernández (2014), mencionan: “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y los análisis estadísticos, con el fin de establecer pautas de comportamientos y probar teorías” (p.4).

2.1.3. Alcance temporal

La presente investigación tuvo un enfoque longitudinal, debido a que se analizó los procesos que se realiza en el área de almacén en la empresa Conecta Retail S.A. en un periodo de pre test y post test, registrando todos los fenómenos que puedan acontecer y sean causantes de la baja satisfacción del cliente. Seguidamente se realizará el análisis para aplicar las medidas correctivas como tales. Hernández, Baptista & Fernández (2014), afirman: “los diseños longitudinales recolectan datos en diferentes puntos del tiempo para realizar diferentes inferencias acerca de la evolución del problema de investigación o fenómenos, sus causas y efectos” (p.159).

2.1.4. Diseño de investigación

La presente investigación fue de diseño experimental de tipología cuasi experimental, ya que se manipulará la variable independiente: Gestión de Inventario para influir en la variable dependiente: Satisfacción del Cliente. Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), mencionan: “los diseños cuasi experimentales también manipulan deliberadamente, al menos una variable independiente para observar su efecto sobre una o más variables dependientes” (p.151).

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variable independiente: Gestión de Inventario

Chase, Jacobs & Aquilano (2009) mencionan: “Es el conjunto de políticas y controles que vigilan los niveles del inventario y determinan aquellos a mantener, el momento en que es necesario reabastecerlo y que tan grandes debe ser los pedidos” (p.547).

Dimensión 1: Posición de inventario

Chase, Jacobs & Aquilano (2009) definen: “Como la cantidad disponible más la pedida menos los pedidos acumulados” (p. 555).

Dimensión 2: Inventario de seguridad

Chase, Jacobs & Aquilano (2009) afirman: “El inventario de seguridad se define como las existencias que se manejan además de la demanda esperada” (p. 558).

Dimensión 3: Rotación de inventario

Chase, Jacobs & Aquilano (2009) mencionan: “La rotación de inventario para una pieza individual o grupo de pieza. Primero se toma el numerador, el costo de los bienes vendidos para una pieza individual se relaciona directamente con la demanda anual esperada (D) de la pieza” (p. 564).

2.2.2. Variable dependiente: Satisfacción del Cliente

Krajewski, Ritzman & Malhotra (2008) mencionan: “los clientes, internos o externos, se sienten satisfechos cuando se cumplen o superan las expectativas que tienen con respecto a un producto o servicios. A menudo, los clientes utilizan en termino genérica calidad para describir su nivel de satisfacción con un producto o servicio” (p.208).

Dimensión 1: Las quejas de los clientes

Krajewski, Ritzman & Malhotra (2008) mencionan: Algunas empresas creen que están tomando en consideración la satisfacción del cliente porque llevan el recuento de sus quejas, los estudios demuestran a pesar de que los clientes se muestran insatisfechos con sus compras más o menos el 25% de las veces, solo el 5 % aproximadamente, se queja. El otro 95% siente que no vale la pena el esfuerzo de quejarse o no saben cómo quejarse (p.200).

Dimensión 2: Velocidad de entrega

Krajewski, Ritzman & Malhotra (2008) mencionan: Es la rapidez con la que se surten los pedidos de los clientes. La velocidad de entrega se mide a menudo por el tiempo que transcurre entre el momento en que se recibe el pedido y el momento en que se surten, lo que suelen llamarse tiempo de entrega (p.52).

Dimensión 3: La entrega a tiempo

Krajewski, Ritzman & Malhotra (2008) mencionan: Consiste en cumplir con la fecha de entrega de entrega comprometida. Se puede medir la entrega a tiempo como el porcentaje de vuelos que llegan a la terminal aérea dentro de los 15 minutos siguientes a la hora de llegada programada (p.52).

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Unidad de análisis

La unidad de análisis corresponde a la entidad más representativa que va a ser

objeto de estudio, en este caso todo el proceso del área de almacén de la empresa Conecta Retail SA. del distrito de Villa El Salvador.

2.3.2. Población

En esta investigación, la población está conformado por un periodo de doce (12) semanas antes y doce (12) semanas después de haber aplicado la mejora en la empresa Conecta Retail SA.

“Es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de las unidades de muestreo” (Fracica 1988 en Vilca et al, 2006, 36).

2.3.3. Muestra

La muestra está compuesta por la población conocida, que es la media poblacional conformando una muestra probabilística por conveniencia técnica de la Gestión de Inventario que es de 12 semanas del pre test y 12 semanas del post test que se trabajará con el 100% de la población.

Bernal (2010), define a la muestra como parte de la población, de donde se obtiene los datos que permite el desarrollo de un estudio y se efectúa la medición y observación de las variables estudiadas.

2.4. Técnicas e instrumentación de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica

La técnica idónea para el presente proyecto de investigación es la observación, el cual permite obtener la información de la gestión de inventario in-situ donde acontecen los fenómenos o hechos haciendo uso de hojas de verificación que adjunten la información requerida para su estudio.

Valderrama y León (2009) definen “Que la observación es una técnica de recopilación de datos semi-primaria donde el investigador actúa con un tipo de instrumento que le permite lograr obtener la información de la circunstancia en que ocurren los hechos”.

2.4.2. Instrumento

Valderrama (2014) indica: “Que los instrumentos son los medios que permiten recolectar datos para almacenarlos, por ello la elección del mismo debe ser coherentemente y considerando el tipo de proyecto que se realice”.

El instrumento a utilizar son fichas de datos, donde se recopila la información de todos los fenómenos detectados in-situ para su estudio minucioso y posibles mejoras que los datos manifiesten del proyecto de investigación. A continuación, se detallan los instrumentos del proyecto de investigación formatos de recolección de datos de gestión de inventario-VI y satisfacción del cliente-VD.

Ficha de reporte de Instrumento: Gestión de inventario

Posición de inventario, inventario de seguridad y rotación de inventario

Ficha de reporte de Instrumento: Satisfacción del cliente

Las quejas de los clientes, la velocidad de entrega y la entrega a tiempo.

2.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento

Para la validación de los instrumentos idóneos y estos tengan el grado de validez requerido para asegurar la confiabilidad de los datos recopilados, se verifica los instrumentos mediante el juicio de 3 expertos o jueces que cumplan con el perfil de grado de Magister y/o Doctor, pertenecientes a la escuela de Ingeniería Industrial.

EXPERTO	DATOS O CARGOS	RESULTADOS
Sánchez Ramírez, Luz Gabriela	Doctora	Aplicable
Conde Rosas, Roberto Carlos	Magister	Aplicable
Meza Velásquez, Marco Antonio	Magister	Aplicable

Los expertos evaluarán los instrumentos según los siguientes formatos y validarán los instrumentos a utilizar:

La carta de presentación

La definición conceptual de las variables y dimensiones

El certificado de validez de contenido de los instrumentos VI

El certificado de validez de contenido de los instrumentos VD

2.4.4. Métodos de análisis de datos

El tratamiento de los datos en la investigación se ejecuta en dos niveles, mediante un análisis descriptivo e inferencial, haciendo uso del programa SPSS versión 23, que permita tabular los datos y probar la hipótesis para corroborar si se acepta o no la hipótesis y por ende confirmar la viabilidad del proyecto de investigación.

BERNAL (2010) menciona: “El método de análisis o procesamiento de la información es la etapa donde se procesan los datos obtenidos de la población, con la finalidad de presentar resultados mediante el uso de herramientas estadísticas”

2.4.5. Aspecto ético

Para la elaboración del presente proyecto de investigación se extrae información de la empresa, las cuales serán debidamente referenciadas, así mismo se afirma que los datos obtenidos para su desarrollo son veraces y confiables, y que estos serán tratados con la fiabilidad requerida con previa autorización de los responsables del proceso operativo, respetando así la privacidad y política de la empresa.

III. RESULTADOS

3.1. Situación Actual

3.1.1. Generalidades de la Empresa

La empresa Conecta Retail S.A. es una empresa de rubro comercial que dio inicio a sus actividades en 1961, como una división comercial de Enrique Ferreyros S.A. constituyéndose inicialmente como Tiendas Efe S.A. en febrero de 1966, actualmente tiene como objeto social la venta al detalle de artefactos electrodomésticos. El proceso de logístico inicialmente se da en la preparación del picking de acuerdo al pedido generado por parte de planeamiento para abastecer a las diferentes tiendas que se encuentran a nivel nacional, como se sabe que en cada agencias como clientes que hay en la costa, sierra y selva existen diferencias de inventarios por error humano como cruces, faltantes, sobrantes, entre otros, entonces eso se debe a una serie de problemas como pérdida de mercadería, falta de ordenamiento, personal nuevo, falta de capacitación al personal sobre reconocimiento de la característica de un producto ya sea nuevo o antiguo, pérdida de tiempo por falta de reconocimiento de ubicación de dichos artículos, falta de ordenamiento, personal con bajo nivel de estudio, etc. Asimismo, el almacén sufre una baja satisfacción del cliente, debido a problema que ocurre al momento del despacho es decir cuando el producto ya salió del almacén con destino a tienda, trayendo consigo mismo la insatisfacción de las tiendas como reclamos, quejas, falta de confianza, entre otros.

Misión

Ser la mejor alternativa peruana en satisfacer las necesidades de nuestros clientes, promoviendo el consumo de nuestros productos basados en la excelencia del servicio; logrando a su vez la solidez la empresa y el bienestar de sus integrantes.

Visión

Estar en la mente de cada peruano que necesite nuestros productos y servicios.

3.1.2. Ubicación de la Empresa

La empresa está ubicada en predio rustico Nro. s/n unidad catastral 10048 sub-lote 15 y 15a al costado del almacén lima - lima - villa el salvador a la espalda de la empresa Dinet S.A.

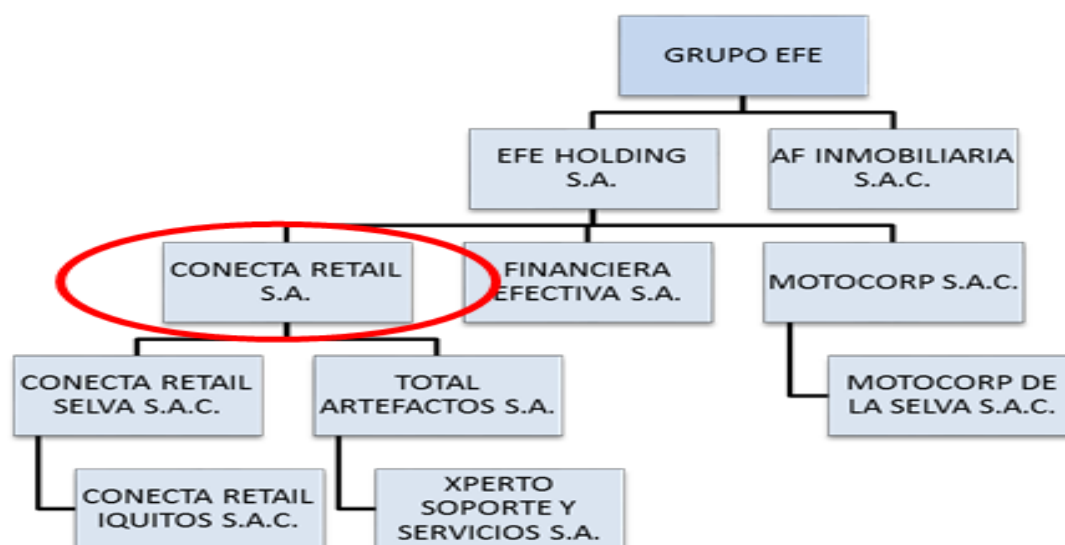


Gráfico 1: Organigrama de la empresa Conecta Retail SA.

Fuente: Empresa Conecta Retail SA.

3.1.3. Historia de la Empresa

Conecta Retail, inició sus actividades en 1961, como una división comercial de Enrique Ferreyros S.A. constituyéndose inicialmente como Tiendas Efe S.A. en febrero de 1966. Desde entonces ha tenido a la ciudad de Chiclayo como oficina principal y luego fue abriendo nuevas tiendas, inicialmente en el norte y centro del país y posteriormente, en los últimos años alcanzó cobertura a nivel nacional. En abril de 1993, la empresa fue adquirida por los señores Tudela y Del Castillo, siendo ambas personas profesionales con muchos años de experiencia en el manejo comercial, financiero y operativo dentro del grupo fundador, lo que les permitió relanzar a la empresa con rapidez y eficiencia. El 20 de diciembre de 2012, el grupo adquirió la empresa Total Artefactos S.A., empresa especializada en el sector de electrodomésticos con 91 puntos de venta, consolidando la posición de liderazgo de Conecta Retail en el sector. En marzo del 2013, Conecta Retail escinde parte de su bloque patrimonial a favor de Motocorp, retailer especialista en la venta de motos. En setiembre del 2015, la empresa absorbe por escisión los activos y pasivos de Total Artefactos S.A. con lo que concluye la integración de ambas empresas. Como consecuencia de ello, al cierre del 2015, Conecta Retail expande su red de tiendas en un 100%. En setiembre del 2016 Conecta Retail escinde parte de sus activos de las tiendas de la Selva a Conecta Retail Selva S.A.C. Al cierre del 2016, la empresa cuenta con 165 tiendas a nivel nacional, de

las cuales 135 se encuentran en provincias y 30 en Lima. Las actividades comerciales están enfocadas en la comercialización al detalle de equipos electrodomésticos, equipos de cómputo, telefonía celular, equipos digitales, motos de las marcas más reconocidas del medio. Actualmente, Conecta Retail participa tanto en provincias, mercado que conoce bien, como en Lima. La empresa registra ingresos de venta de bienes de S/. 858.8 millones.

3.1.4. Cartera de Productos

La empresa Conecta Retail S.A. posee una gran variedad de Artículos por eso está clasificados por tipos de Línea como Alto Valor, Marrón, Video&Audios, Pads, Promocionales, Muebles y Colchones, Repuestos, Motos, Blanca y Uniformes.

3.1.5. El detalle de las líneas

Alto Valor: Contiene Artículos de alto costo como la laptop, cámara, consola de PS3 y PS4, Tablet y celulares.

Marrón: Contiene todo tipo de Televisores de diferentes marcas como Samsung, Sony, Panasonic, LG, Hyundai y Continental.

Video&Audios: Contiene Radio, Equipos de sonidos y Bluray.

Pads: Contiene productos que son pequeños para la cocina como Licuadora, Plancha, Horno, Olla Arrocera, Sanguchera, Extractora, Aire acondicionado y Aspiradora.

Promocionales: Contiene Productos como marketing entre otros.

Muebles: Contiene solo dos tipos de Muebles Armable y Desarmable.

Colchones: Contiene todo tipo de colchones de la marca de paraíso.

Repuestos: Contiene accesorios de las motos de tipo Lineal.

Motos: Contiene Motos de tipo Lineal como las Pulsar, Galloper, Work, Tourist y Aventure.

Blanca: Contiene todo tipo de productos de mayor volumen como la Cocina, Refrigeradora, Lavadora y Congeladora.

Uniformes: Contiene Todos los uniformes solo para personal Interno de todas las agencias.

3.1.6. Operación del Almacén de la empresa Conecta Retail S.A.

Como la empresa cuenta con varios artículos es decir más de 1500 códigos (SKU) se está haciendo el análisis del PRE y POST.

Al código que genera mayor ingreso a la empresa del cuadro de información bajada del sistema SAP se puede visualizar todo el detalle de cada uno de ellos, por lo tanto, estamos tomando en cuenta los 15 códigos que genera mayor ingreso en la empresa y el código al realizar el análisis es el UN-49J5200AG teniendo un alto ingreso de S/. 19430922.89 en tan solo 14519 unidades vendidas, y el segundo mejor vendida es el código UN-55MU6103G generando un ingreso de S/. 15364188.09 equivalente a 8199 unidades vendidas en un periodo de junio-2017 a mayo-2018.

Tabla 1: Validación de datos de SKU por alto costo

Artículo	VALOR	CANTIDADES
UN-49J5200AG	19430922.89	14519
UN-55MU6103G	15364188.09	8199
UN-49MU6303G	15026726.36	8636
UN-40MU6103G	11607162.63	8673
RT29K5710S8	10754784.56	9789
UN-49MU6100G	9935457.1	5710
UN-55MU6303G	8591418.99	4279
49LJ5500	8425589.25	6217
43LJ5500	8179308.15	7545
49UJ6510	8145420.28	4931

Fuente: La empresa Conecta Retail SA.

3.1.7. Recepción

El proceso inicia con la llegada de la mercadería al Centro de Distribución por parte del proveedor, el operario es el encargado de validar la guía de remisión con lo programado para que luego se proceda a recepcionar según lo programado por parte de planeamiento. (Ver Anexo N°17).

De acuerdo a la programación se procede a recepcionar con sus respectivas guías de remisión validando a que los códigos sean ingresados correctamente y cuantificado, una vez recepcionado la mercadería física, se entrega la guía de remisión al área de documentación (Ver Anexo N°18).

para realizar su respectivo ingreso al sistema SAP R3. Una vez realizado el ingreso se procede a imprimir el vale de consistencia para que pueda facturar en la Oficina Central. (Ver Anexo N°19 y N°20).

Al momento de realizar inventario cíclico después de dos días de haber ingresado las mercaderías recepcionado se detectaron los siguientes problemas físicamente el operario se confundió por una letra del código y a la vez la personal que realiza el ingreso al SAP tampoco se percató del error habiendo una diferencia masiva del siguiente código (UN-49J5200G VS UN-49J5200AG), y la mercadería ya estaba programado para su respectivo despacho.

3.1.8 Almacenamiento

El almacenamiento de los productos se realiza en función del espacio disponible en los anaqueles, los productos muchas veces se mezclan porque no se almacenan adecuadamente haciendo dificultosa su búsqueda, los anaqueles no se encuentran codificados a pesar de que, en el Sistema SAP, ya cuenta con la opción para colocar las ubicaciones de los productos.

Los problemas más comunes que encontramos en esta etapa se deben a la falta de conocimiento de la ubicación de los productos, lo cuales muchas veces no son ubicable en su lugar donde le corresponde sino se lo almacena en otra ubicación donde no debería ser.

Los problemas más comunes en esta etapa son los siguientes ocasionan desorden en el almacenamiento, el personal llega a tener dificultades para encontrar el código seleccionado, falta de paletización estándar para que se pueda contabilizar para el inventario cíclico.

3.1.9. Picking

Esta etapa consiste en ubicar el producto y dejarlo en la zona de despacho, suena bastante sencillo el problema es que debido al mal almacenamiento y la falta de ubicaciones y materiales este procedimiento se demora más de lo habitual, generando un aumento en el recorrido y en el tiempo de búsqueda.

Esta etapa comienza con la generación del pedido por parte de logística, de lunes a viernes se atienden 1250 pedidos por lo que el día lunes en la mañana se envía la información con los pedidos de las tiendas y se prevé realizar el picking durante todo el día esto con la finalidad de que al día siguiente se realice el cerrado de tienda o despacho en la teoría funcionaria pero en la práctica no, la falta de ubicaciones genera un aumento del tiempo y recorrido para buscar un producto junto a eso el mal método empleado generan que sea un proceso sea bastante tedioso además de que muchas veces al no encontrar el producto simplemente no se envía causando problema de parte de tiendas. (Ver Anexo N°21).

3.1.10. Despacho

El despacho de mercadería generalmente empieza a partir de los días lunes consiste en verificar la orden de pedido con la mercadería que se encuentra en las rampas, los errores más comunes son la falla de envíos de un código por otro, envíos incompletos, operaciones repetitivas y mal método de despacho. El proceso comienza con la entrega de las ordenes de pedido a los operarios, ellos se encargan de registrar las series con la radio frecuencia mediante la hoja de despacho de validación una vez culminado la validación y el registro de datos se procede a cargar las mercaderías al transporte cuando el transportista finaliza su carga de operación se procede a imprimir la guía de remisión para su respectivo despacho a su destino. A veces ocurre el famoso cuello botella este tipo de problema ocurre cuando varios usuarios ingreso al Sistema SAP haciendo colapsar el sistema y hace complicar el flujo para revisar si fue registrado

la serie del producto para su despacho desde el Centro de Distribución hasta su destino (Ver Anexo N°22).

3.2. Plan de mejora

Para poder mejorar el proceso de la operación se aplicó el programa de las 5'S en cada uno de ellos como el ordenamiento, limpieza, eliminar desperdicio, disciplina y estandarizar y a la vez se aplicó el uso del diagrama de Gantt en cuanto tiempo de va a cumplir con lo programado.

3.2.1. Recepción

Para mejorar esta etapa nos centramos en los problemas ya encontrado anteriormente tratando de reducirlos mediante la metodología de las 5'S. Como se sabe el operario se encarga de validar la guía de remisión con lo programa cuando el código esta validado correctamente se procede a recepcionar el físico luego con la radio frecuencia se procede a cargar la seria al SAP para poder contabilizar la cantidad física que se recibió una vez finalizado se entrega la guía de remisión al área de documentación para su respectivo ingreso al SAP e impresión de vale ingresado correctamente. Durante este proceso de recepción se aplicó la primera S (Seiri) ya que se hizo la clasificación y organización de cada código para poder registrar las series de cada producto al sistema. Por otro lado, también se aplicó la segunda S (Seiketsu) para estandarizar los códigos de paletas por unidades para cada Sku.

3.2.2. Almacenamiento

En este proceso es fundamental ya que depende de ellos se puede verificar lo que tenemos en el stock físicamente, por lo tanto, en esta etapa se hizo un gran cambio se aplicó la tercera S (Seito) porque se está comenzando por el ordenamiento y luego con la clasificación del producto de acuerdo al tipo como lavadora, cocina, refrigeradora y congeladora no solo ayuda a encontrar el producto rápido, también se aplicó el uso de la cuarta S (Seiso) conocido como limpieza eso ayuda a mantener limpio el almacén una vez ordenado por grupo.

3.2.3. Picking

El picking tenía un mal método de trabajo que usaba demasiado recorrido para lograr terminar su proceso. Por lo tanto, se buscó mejorar el recorrido por línea para así evitar recorrido repetitivo y se utilizaba la radio frecuencia para poder buscar la ubicación en donde se encuentra físicamente el producto, evitando mercadería faltante para su despacho. En este caso se utilizó la metodología (Seito) porque se hizo el ordenamiento por código en el rack para poder realizar un recorrido corto y así mejorar el nivel de servicio.

3.2.4. Despacho

En este proceso se buscó mejorar el proceso de despacho realizando auditoria interna en rampa por parte del equipo de inventario para evitar problemas como sobrantes, faltantes y cruce, a la vez se aplicó el uso de la radio frecuencia que toda mercadería se despache con serie si el producto lo requiere, y así se evita cruce de mercadería porque al momento de registrar un producto mal validado la radio frecuencia se encargaba de detectar el error. En este último proceso se aplicó la quinta S (Shitsuke) ya que el personal está más capacitado y disciplinado para evitar que la mercadería salga del Centro de Distribución con problema de Faltante y Sobrante o cruce.

3.3.Situación Actual de la Satisfacción del Cliente

3.3.1. Velocidad de Entrega

Para el proceso de la velocidad de entrega es cuando la agencia o el cliente hacen sus pedidos y desde que se solicita el pedido se empieza con el conteo del transcurso del día hasta que el cliente lo reciba quiere decir que el pedido aún se encuentra en el área de planeamiento y el problema de la demora de la entrega fue porque el personal del área de planeamiento se demora en la entrega de los pedidos al Centro de Distribución por otro lado el personal se demoraba en atender la unidad (transporte) porque no encontraba el producto en su respectiva ubicación ya que se encontraba desordenado y no había ubicación específica donde encontrar el SKU.

3.3.2. Entrega a Tiempo

En este proceso la entrega a tiempo consiste en entregar la mercadería dentro de lo comprometido desde que el pedido llega a Centro de Distribución, y el problema se

da como se explica lo mismo en la velocidad de entrega, pero dentro del Centro de Distribución es por tema de orden y limpieza.

3.3.3. Quejas

La queja es un tema de muchas importancias ya que el reclamo tiende a llegar hasta el mayor cargo de la jerarquía (Gerente General) donde a veces el Centro de Distribución se demora en responder porque no encuentra una pista para poder dar la razón a las agencias de la mercadería como el transporte no entrega un artículo que le falta a la tienda por extravío por parte del personal del transporte o por cruce que no se detectó en rampa o porque el transporte lo cruzo en dos tiendas, no puede recepcionar porque Centro de Distribución no envía serie, etc.

3.4.Situación mejorada de la Satisfacción del Cliente

Como en la situación mejorada de la Gestión de Inventario notamos que hay mejoras en el área de recepción, almacenamiento, picking y despacho esta mejora también soluciona la situación de la Satisfacción del Cliente lo podemos ver en el siguiente cuadro.

3.5. Resultados

3.5.1. Análisis Descriptivo de la Variable Independiente

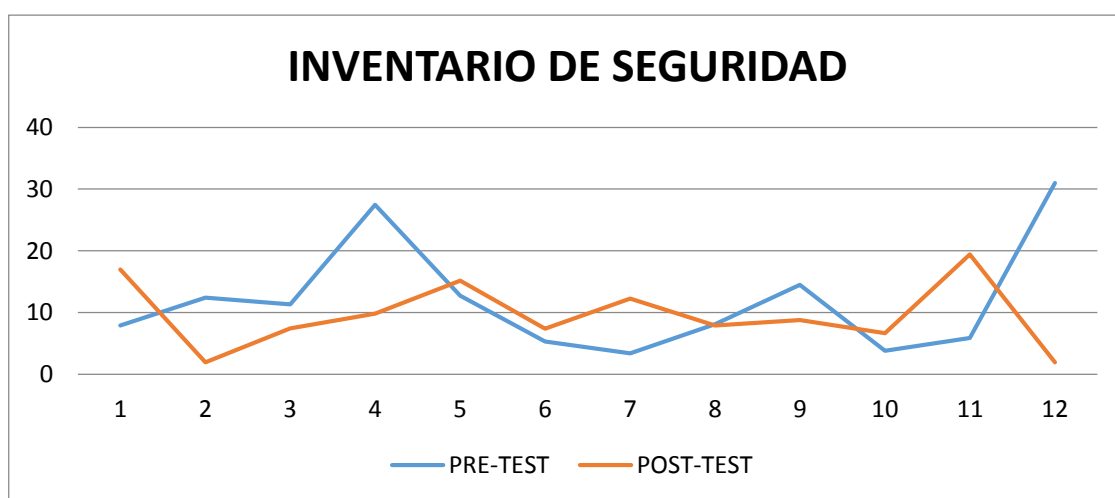
INDICADOR: INVENTARIO DE SEGURIDAD

Tabla 2: Pre, Post Test de Inventario de Seguridad

SEMANAS	PRE-TEST	POST-TEST
1	8	16.96
2	12	1.96
3	11	7.42
4	27	9.80
5	13	15.14
6	5	7.36
7	3	12.25
8	8	7.89
9	15	8.77
10	4	6.67
11	6	19.39
12	31	1.94
PROMEDIO	11.98	9.63

Fuente: Empresa Conecta Retail SA.

Gráfico 2: Inventario de Seguridad



Fuente: Empresa Conecta Retail SA.

INTERPRETACION: Del cuadro podemos evidenciar que los datos obtenidos del Inventario de Seguridad después de aplicada la mejora tuvieron una reducción de 2 unidades respecto a los datos recopilados antes y después de la investigación.

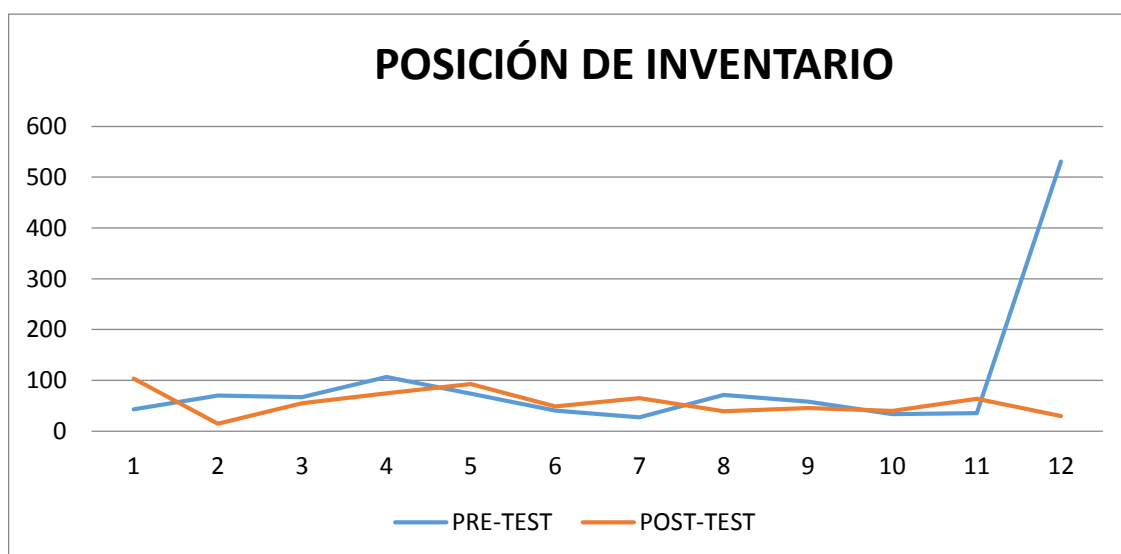
INDICADOR: POSICION DE INVENTARIO

Tabla 3: Pre, Post Test de Posición de Inventario

SEMANAS	PRE-TEST	POST-TEST
1	43	104
2	70	15
3	67	55
4	107	75
5	74	93
6	41	49
7	27	65
8	71	39
9	59	46
10	34	40
11	36	64
12	531	30
PROMEDIO	97	56

Fuente: Empresa Conecta Retail SA.

Gráfico 3: Posición de Inventario



Fuente: Empresa Conecta Retail SA.

INTERPRETACION: Del cuadro podemos evidenciar que los datos obtenidos de la Posición Inventario después de aplicada la mejora tuvieron una reducción de 40 unidades respecto a los datos recopilados antes y después de la investigación.

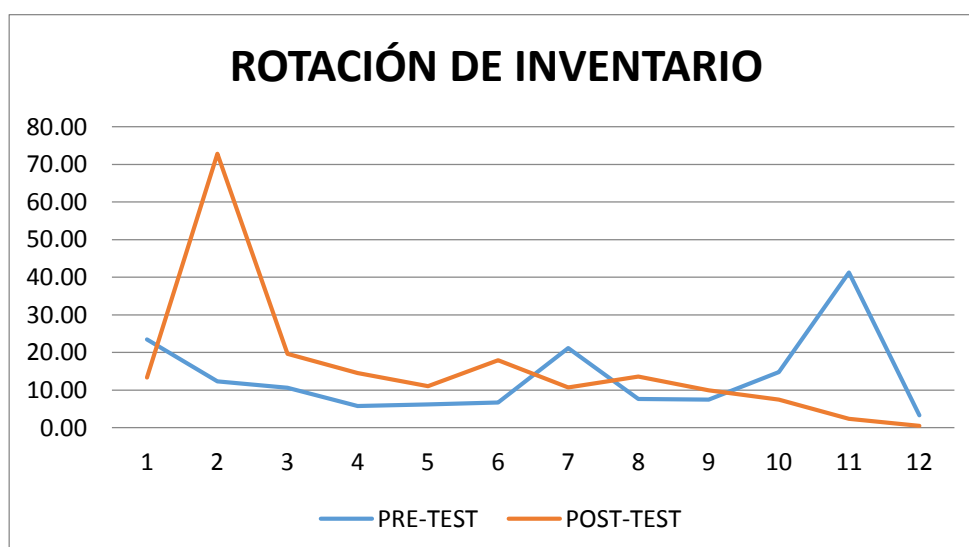
INDICADOR: ROTACIÓN DE INVENTARIO

Tabla 4: Pre, Post Test de Rotación de Inventario

SEMANAS	PRE-TEST	POST-TEST
1	23.50	13.38
2	12.31	72.80
3	10.61	19.65
4	5.74	14.50
5	6.23	11.08
6	6.73	17.94
7	21.15	10.73
8	7.61	13.59
9	7.46	9.93
10	14.81	7.48
11	41.27	2.33
12	3.31	0.47
PROMEDIO	13.39	16.16

Fuente: Empresa Conecta Retail SA.

Gráfico 4: Rotación de Inventario



Fuente: Empresa Conecta Retail SA.

INTERPRETACION: Del cuadro podemos evidenciar que los datos obtenidos de la Rotación de Inventario después de aplicada la mejora tuvieron una reducción de 2.76 veces que rota la mercadería respectos a los datos recopilados antes y después de la investigación.

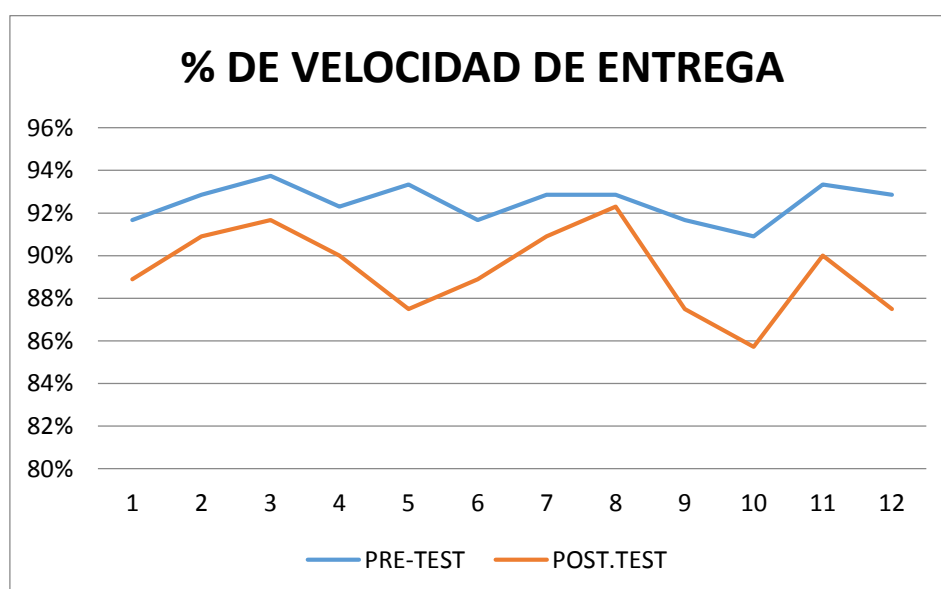
INDICADOR: VELOCIDAD DE ENTREGA

Tabla 5: Pre, Post Test de la Velocidad de Entrega

SEMANAS	PRE-TEST	POST.TEST
1	92%	89%
2	93%	91%
3	94%	92%
4	92%	90%
5	93%	88%
6	92%	89%
7	93%	91%
8	93%	92%
9	92%	88%
10	91%	86%
11	93%	90%
12	93%	88%
PROMEDIO	93%	89%

Fuente: Empresa Conecta Retail SA.

Gráfico 5: Velocidad de Entrega



Fuente: Empresa Conecta Retail SA.

INTERPRETACION: Del cuadro podemos evidenciar que los datos obtenidos de la Velocidad de Entrega después de aplicada la mejora tuvieron una reducción porcentual de 3% respecto a los datos recopilados antes y después de la investigación.

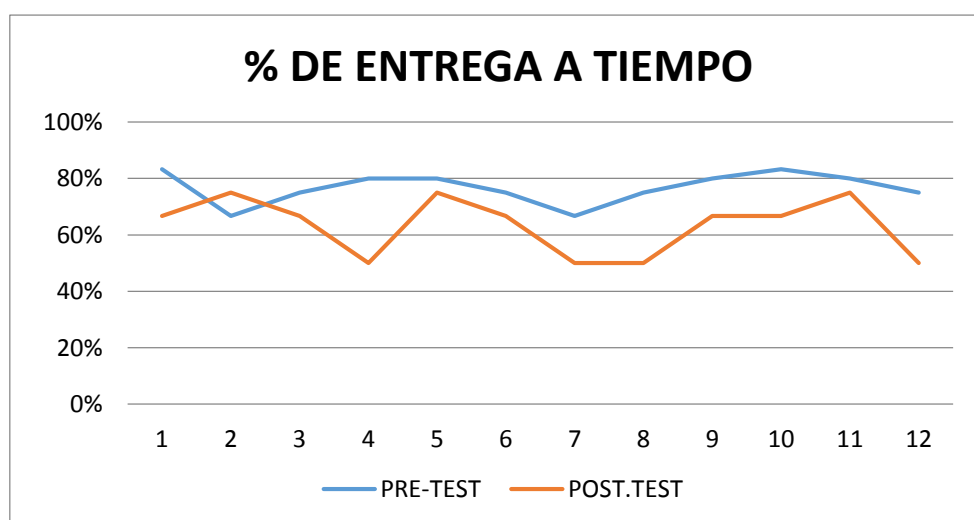
INDICADOR: ENTREGA A TIEMPO

Tabla 6: Pre, Post Test de Entrega a Tiempo

SEMANAS	PRE-TEST	POST.TEST
1	83%	67%
2	67%	75%
3	75%	67%
4	80%	50%
5	80%	75%
6	75%	67%
7	67%	50%
8	75%	50%
9	80%	67%
10	83%	67%
11	80%	75%
12	75%	50%
PROMEDIO	77%	63%

Fuente: Empresa Conecta Retail SA.

Gráfico 6: Entrega a Tiempo



Fuente: Empresa Conecta Retail SA.

INTERPRETACION: Del cuadro podemos evidenciar que los datos obtenidos de la Entrega a Tiempo después de aplicada la mejora tuvieron una reducción porcentual de 13% respecto a los datos recopilados antes y después de la investigación.

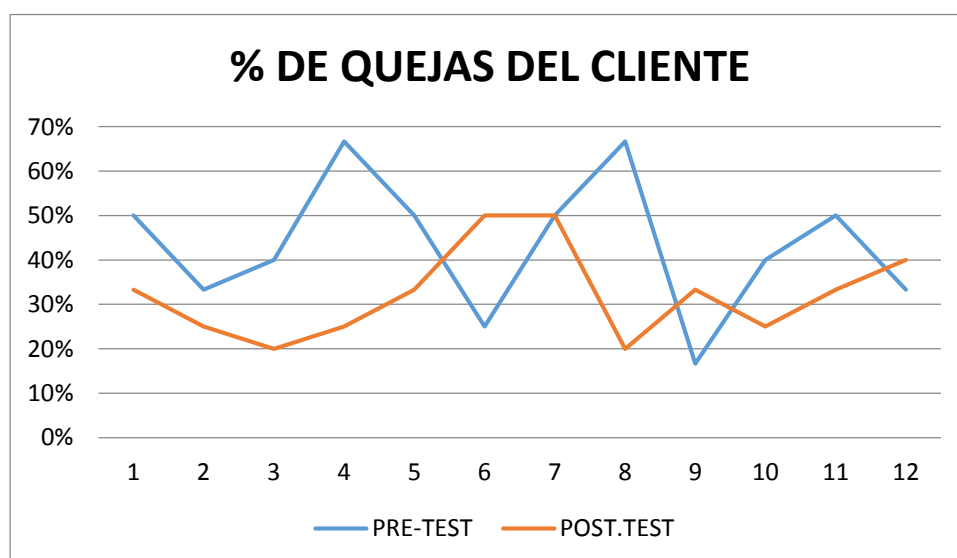
INDICADOR: QUEJAS DEL CLIENTE

Tabla 7: Pre, Post Test de Quejas de Cliente

SEMANAS	PRE-TEST	POST.TEST
1	50%	33%
2	33%	25%
3	40%	20%
4	67%	25%
5	50%	33%
6	25%	50%
7	50%	50%
8	67%	20%
9	17%	33%
10	40%	25%
11	50%	33%
12	33%	40%
PROMEDIO	43%	33%

Fuente: Empresa Conecta Retail SA.

Gráfico 7: Quejas del Cliente



Fuente: Empresa Conecta Retail SA.

INTERPRETACION: Del cuadro podemos evidenciar que los datos obtenidos de la Quejas del Cliente después de aplicada la mejora tuvieron una reducción porcentual de 10% respecto a los datos recopilados antes y después de la investigación.

3.6. Análisis Inferencial

3.6.1. Prueba de Normalidad

Se realizo la prueba de la satisfacción del cliente con el modelo Actual y propuesto, estos datos ingresaron al SPSS para determinar la prueba de la normalidad.

Como cuya cantidad de datos son menores que 30 se está utilizando el SHAPIDO WILK

Tabla 8: Resumen de procesamiento de casos

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Satisfacción del Cliente_Pre_Test	12	100.0%	0	0.0%	12	100.0%
Satisfacción del Cliente_Post_Test	12	100.0%	0	0.0%	12	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Satisfacción del Cliente_Pre_Test	.127	12	.200*	.976	12	.964
Satisfacción del Cliente_Post_Test	.127	12	.200*	.971	12	.916

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Fuente: Elaboración propia

Estadísticos a Utilizar

Tabla 10: Regla de estadísticos a utilizar

VALOR DE SIG.	Pre_Test	Post_Test	CONCLUSIÓN
Sig>0.05	Paramétrico	Paramétrico	T STUDENT

Sig>0.05	Paramétrico	No Paramétrico	WILCOXON
Sig>0.05	No Paramétrico	No Paramétrico	WILCOXON
Sig>0.05	No Paramétrico	Paramétrico	WILCOXON

Fuente: Elaboración propia

Para este caso se aplica el estadígrafo WILCOXON de la Tabla N°10 porque ambos niveles de significancia son no paramétricos y como resultado los datos de la muestra no provienen de una distribución normal y se procede a emplear el estadígrafo (WILCOXON) para probar la nueva hipótesis.

Prueba de la Hipótesis General

Ha: La aplicación de la gestión de inventarios mejora la satisfacción del cliente en el área de almacén en la empresa Conecta Retail SA. Villa El Salvador, 2017

Ho: La aplicación de la gestión de inventarios no mejora la satisfacción del cliente en el área de almacén en la empresa Conecta Retail SA. Villa El Salvador, 2017

Estadígrafos WILCOXON

Tabla 11: Estadísticos descriptivos

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Satisfacción del Cliente_Pre_Test	12	.3075	.11283	.12	.49
Satisfacción del Cliente_Post_Test	12	.1817	.06013	.09	.30

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12: Regla de decisión

Regla de Decisión	
Ho	$\mu \text{ Satisfacción del Cliente_Pre_Test} \geq \mu \text{ Satisfacción del Cliente_Post_Test}$
Ha	$\mu \text{ Satisfacción del Cliente_Pre_Test} < \mu \text{ Satisfacción del Cliente_Post_Test}$

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la Tabla N°11 muestra el número de datos N=12, así mismo se evidencia que el promedio medio de la satisfacción del cliente antes (pre-test) era 30.75 y el promedio de la satisfacción del cliente después (post-test) es de 18.17 lo que demuestra que la aplicación de la gestión mejora la satisfacción

Tabla 13: Estadísticos de prueba

	Satisfacción del Cliente_Antes Satisfacción del Cliente_Despues
Z	-2.433 ^b

Asymp. Sig. (2-tailed)	.015
------------------------	------

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14: Regla de Decisión

Regla de Decision	
si $p \geq 0.05$	Se rechaza la hipótesis nula

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El valor de significancia de la Tabla N°13, con el estadígrafo de Wilcoxon, aplicada a la satisfacción del cliente Pre y Post es de 0,015. Y de acuerdo a la Tabla N°14 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por ello queda demostrado que aplicación de la gestión de inventario mejora la satisfacción del cliente en el área de almacén.

Dimensión 1

Prueba de Normalidad para la Velocidad de Entrega

Tabla 15: Prueba de Normalidad para la Velocidad de Entrega

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
VelocidaddeEntrega_Pre_Test	.284	12	.008	.875	12	.077
VelocidaddeEntrega_Post_Tes t	.127	12	.200*	.947	12	.587

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Fuente: Elaboración propia

Tabla 16: Regla de estadígrafos a utilizar

VALOR DE SIG.	Pre_Test	Post_Test	CONCLUSIÓN
Sig>0.05	Paramétrico	Paramétrico	T STUDENT
Sig>0.05	Paramétrico	No Paramétrico	WILCOXON

Sig>0.05	No Paramétrico	Paramétrico	WILCOXON
Sig>0.05	No Paramétrico	No Paramétrico	WILCOXON
Regla de Decisión			
Ho	μ Velocidaddeentrega_Pre_Test \geq μ Velocidaddeentrega_Post_Test		
Ha	μ Velocidaddeentrega_Pre_Test $<$ μ Velocidaddeentrega_Post_Test		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la Tabla N°15, se puede apreciar que el nivel de significancia de velocidad de entrega en el Pre_Test es mayor a 0.05 y la velocidad de entrega en Post_Test es mayor a 0.05, conforme a la Tabla N°16, la validación de la hipótesis se realizada con el estadígrafo Wilcoxon.

Prueba de la hipótesis específica 1

Ho: La aplicación de la gestión de inventario no mejora la velocidad de entrega en el área de almacén en la empresa Conecta Retail S.A. Villa El Salvador, 2017.

Ha: La aplicación de la gestión de inventario mejora la velocidad de entrega en el área de almacén en la empresa Conecta Retail S.A. Villa El Salvador, 2017.

Tabla 17: Estadísticos descriptivos de la velocidad de entrega

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Velocidaddeentrega_Pre_Test	12	.9258	.00793	.91	.94
Velocidaddeentrega_Post_Test	12	.8950	.01834	.86	.92

Fuente: Elaboración propia

Tabla 18: Regla de Decisión

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la Tabla N°17 muestra que N=12 lo que corresponde a los datos ingresados, así mismo se evidencia que el promedio de la velocidad de entrega antes (Pre Test) era 92.58 y el promedio de la velocidad de entrega después (Post Test) es de 89.50 lo que demuestra que la aplicación de la gestión de inventario mejora la velocidad de entrega.

Tabla 19: Estadísticos de prueba de la velocidad de entrega

	VelocidaddeEntrega_Antes VelocidaddeEntrega_Despues
Z	-3.081 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	.002

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 20: Regla de Decisión

Regla de Decision	
si $p \geq 0.05$	Se rechaza la hipótesis nula

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la Tabla N°19, se puede verificar que la significancia con el estadígrafo de Wilcoxon, aplicada la velocidad de entrega Pre Test y Post Test es de 0.002. De acuerdo la Tabla N°20, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

Dimensión 2

Prueba de Normalidad para la Entrega a Tiempo

Tabla 21: Prueba de Normalidad para la entrega a tiempo

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Entregaatiempo_Pre_Test	.231	12	.077	.860	12	.049
Entregaatiempo_Post_Test	.305	12	.003	.787	12	.007

a. Lilliefors Significance Correction

Fuente: Elaboración propia

Tabla 22: Regla de estadígrafo a utilizar

VALOR DE SIG.	Pre_Test	Post_Test	CONCLUSIÓN
Sig>0.05	Paramétrico	Paramétrico	T STUDENT
Sig>0.05	Paramétrico	No Paramétrico	WILCOXON
Sig>0.05	No Paramétrico	Paramétrico	WILCOXON
Sig>0.05	No Paramétrico	No Paramétrico	WILCOXON

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la Tabla N°21 se puede apreciar que el nivel de significancia de la entrega a tiempo en el Pre Test es menor a 0.05 y la entrega a tiempo en el Post Test es menor a 0.05 de acuerdo a la Tabla N°22 la validación de la hipótesis se realizada con el estadígrafo T-Student.

Prueba de la hipótesis específica 2

Ho: La aplicación de la gestión de inventario no mejora la entrega a tiempo en el área de almacén en la empresa Conecta Retail S.A. Villa El Salvador, 2017.

Ha: La aplicación de la gestión de inventario mejora la entrega a tiempo en el área de almacén en la empresa Conecta Retail S.A. Villa El Salvador, 2017.

Tabla 23: Estadísticas de muestras emparejadas

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Entregaatiempo_Pre_Test	.7667	12	.05416	.01563
	Entregaatiempo_Post_Test	.6333	12	.10386	.02998

Fuente: Elaboración propia

Tabla 24: Regla de Decisión

Regla de Decisión	
Ho	μ Entregaatiempo_Pre_Test \geq μ Entregaatiempo_Post_Test
Ha	μ Entregaatiempo_Pre_Test $<$ μ Entregaatiempo_Post_Test

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la Tabla N°23, muestra que N=12 que corresponde a los datos ingresados, así mismo se evidencia que el promedio de la entrega a tiempo antes (Pre

Test) era de 76.67 y el promedio de la entrega a tiempo después (Post Test) es de 63.33 lo que demuestra que la aplicación de la gestión de inventario mejora la entrega a tiempo

Tabla 25: Prueba de muestra emparejada

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Entregaatiempo_Pre_Test Entregaatiempo_Post_Test	.13333	.10569	.03051	.06618	.20048	4.370	11	.001

Fuente: Elaboración propia

Tabla 26: Regla de Decisión

Regla de Decisión	
si $p \geq 0.05$	Se rechaza la hipótesis nula

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la Tabla N°25, se puede evidenciar que la significancia con el estadígrafo de T-Student, aplicada a la entrega a tiempo antes y después es de 0.001. De acuerdo a la Tabla N°26, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Dimensión 3

Prueba de Normalidad para la Quejas del Cliente

Tabla 27: Prueba de normalidad para la queja del cliente

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Quejadelcliente_Pre_Test	.168	12	.200*	.947	12	.588
Quejadelcliente_Post_Test	.221	12	.110	.886	12	.106

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Fuente: Elaboración propia

Tabla 28: Regla de estadígrafo a utilizar

VALOR DE SIG.	Pre_Test	Post_Test	CONCLUSIÓN
Sig>0.05	Paramétrico	Paramétrico	T STUDENT
Sig>0.05	Paramétrico	No Paramétrico	WILCOXON
Sig>0.05	No Paramétrico	Paramétrico	WILCOXON
Sig>0.05	No Paramétrico	No Paramétrico	WILCOXON

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la Tabla N°27, se puede apreciar que el nivel de significancia de la queja del cliente en el Pre Test es mayor a 0.05 y la queja del cliente en el Post Test es mayor a 0.05. Conforme a la Tabla N°28, la validación de la hipótesis se realizará con el estadígrafo Wilcoxon

Prueba de la hipótesis específica 3

Ho: Aplicación de la gestión de inventario no reduce la queja del cliente en el área de almacén en la empresa Conecta Retail S.A. Villa El Salvador, 2017

Ha: Aplicación de la gestión de inventario reduce la queja del cliente en el área de almacén en la empresa Conecta Retail S.A. Villa El Salvador, 2017

Tabla 29: Estadística descriptiva para la queja del cliente

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Quejadelcliente_Pre_Test	12	.4350	.15264	.17	.67
Quejadelcliente_Post_Test	12	.3225	.10226	.20	.50

Fuente: Elaboración propia

Tabla 30: Regla de Decisión

Regla de Decisión	
Ho	μ Quejadelcliente_Pre_Test \geq μ Quejadelcliente_Post_Test
Ha	μ Quejadelcliente_Pre_Test $<$ μ Quejadelcliente_Post_Test

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la Tabla N°29, muestra que N=12 lo que corresponde a los datos ingresados, así mismo se evidencia que el promedio de la queja del cliente ante (Pre

Test) era de 43.50 y el promedio de quejas del cliente después (Post Test) es de 32.25 lo que demuestra que la aplicación de la gestión de inventario reduce la queja del cliente.

Tabla 31: Prueba de estadística de la queja del cliente

	Quejadelcliente_Pre_Test Quejadelcliente_Post_Test
Z	-1.693 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	.091

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 32: Regla de Decisión

Regla de Decisión	
si $p \geq 0.05$	Se rechaza la hipótesis nula

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la Tabla N°31 se puede verificar que la significancia con el estadígrafo de Wilcoxon, aplicada a la queja del cliente Pre Test y Post Test es de 0.05. De acuerdo a la Tabla N°32, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

IV. DISCUSIÓN

Primera discusión

De la Tabla N°17 de la página 65 se puede evidenciar que la media de la velocidad de entrega antes de la aplicación de la propuesta era de 92.58% luego de aplicar el tratamiento resulto en 89.50% evidenciando una mejora a consecuencia de la aplicación de la gestión de inventario para mejorar la satisfacción del cliente en el área de almacén este resultado coincide con lo investigado por Zhang (2017), en su proyecto titulado “Proposing Inventory Management Framework for make-to-stock (MTS) products” la cual forma parte de la presente investigación y concluye que el estudio comienza con la búsqueda de conocimiento existente que se centra en tres temas principales: gestión de categoría de inventario, sistema de control de inventario y reposición proceso. La gestión de categoría de inventario sugiere que el inventario debería segmentarse, por lo tanto, tratarse de manera diferente, ya que la planificación de inventario de “talla única” puede ocasionar un alto costo o una baja velocidad de entrega (baja disponibilidad de existencia). El proceso de la reposición comienza con la previsión de la demanda y seguido por la planificación del suministro implica tres parámetros de reabastecimiento: cuando ordenar, cuanto pedir y cuanto de stock de seguridad mantener. Así mismo la teoría reflejada en el libro según Schroeder et. al. (2011, p.10), la gestión de inventario se emplea un control para administrar los materiales provenientes de las compras de materias primas, producción en proceso e inventario de productos terminados.

Segunda discusión

De la Tabla N°23 de la página 67 se puede evidenciar que la media de la entrega a tiempo antes de la aplicación de la propuesta era de 76.67% luego de aplicar el tratamiento resulto en 63.33% evidenciando una mejora a consecuencia de la aplicación de la gestión de inventario para mejorar la satisfacción del cliente en el área de almacén este resultado coincide con lo investigado por Cardona (2013), en su proyecto titulado “Inventory Management from an aftermarket perspective” la cual forma parte de la presente investigación y concluye que en la mejor gestión de inventario ABC se necesita evaluar tener un stock de seguridad en cada artículo que es un artículo de inventario cuando debería tener la mayor cantidad de articulo critico lo cual significa que un producto no podría funcionar o tiene plazo de entrega a tiempo tan largo para que el cliente se sienta perjudicado es decir no satisfecho. Así mismo la teoría reflejada en el libro de según Chase et. al. (2009, p.547), la gestión de inventario es un conjunto

de política y controles que vigilan los niveles del inventario y determinan a aquellos a mantener, el momento que es necesario reabastecerlo.

Tercera discusión

De la Tabla N°29 de la página 69 se puede evidenciar que la media de la queja del cliente antes de la aplicación de la propuesta era de 43.50% luego de aplicar el tratamiento resulto en 32.25% evidenciando una mejora a consecuencia de la aplicación de la gestión de inventario para mejorar la satisfacción del cliente en el área de almacén este resultado coincide con lo investigado por Gonzales & Sánchez (2010), en su proyecto titulado “Diseño de una modelo de gestión de inventario para la empresa importadora de vinos y licores global wine and spirit Ltda.” La cual forma parte de la presente investigación y concluye que el modelo de inventario propuesto, mejora los problemas fundamentales del sistema actual de abastecimiento y existencia de rotura de inventario y se ajusta efectivamente a la variabilidad de la demanda garantizado un abastecimiento satisfactorio a los clientes, al definir un inventario de seguridad y un nivel de servicios a los clientes establecidos en un 95%. Así mismo la teoría reflejada en el libro de según Zapata (2014, p.12), la gestión de inventario busca mantener los productos que se requiere para la empresa y para los clientes, por lo que implica la coordinación de las áreas de compras, manufacturera distribución.

V. CONCLUSIONES

Primera conclusión

Se concluye que una buena gestión de inventario se logra mejorar significativamente la satisfacción del cliente, conforme se puede evidenciar en la Tabla N°11 de la página 63, así mismo se puede evidenciar que la media de la satisfacción del cliente antes de la aplicación de la propuesta dio como resultado 30.75% mayor a la media de la satisfacción del cliente después de aplicar la mejora que resulto en 18.17% evidenciando una mejora en 12.58% a causa de la implementación de la gestión de inventario.

Segunda conclusión

La velocidad de entrega a mejorado de un 93% a 89% lo cual la variación es de 3%, ya que se aplicó el uso de las 5'S a la situación actual presentando un nuevo plan propuesto que nos ayuda a mejorar la satisfacción del cliente haciendo uso de las dimensiones como punto de reorden, rotación de inventario y stock de seguridad ya que con estas dimensiones se podrá conocer en qué situación se encuentra el stock.

Tercera conclusión

Se concluye que con una buena gestión de inventario se logra mejorar significativamente la entrega a tiempo como se puede evidenciar en la Tabla N°23 de la página 67, así mismo se puede evidenciar que la media de la entrega a tiempo antes de la aplicación propuesto dio como resultado 76.67% mayor a la entrega de tiempo después de aplicar la mejora que resulto 63.33% evidenciando una mejora de 13.34% como consecuencia de la aplicación de la gestión de inventario.

Cuarta conclusión

Se concluye que con una buena gestión de inventario se logra mejorar significativamente la velocidad de entrega como se puede evidenciar en la Tabla N°17 de la página 65, así mismo se puede evidenciar que la media de la velocidad de entrega antes de la aplicación propuesto dio como resultado 92.58% mayor a la velocidad de entrega después de aplicar la mejora que resulto 89.50% evidenciando una mejora de 3.08% como consecuencia de la aplicación de la gestión de inventario.

Quinta conclusión

Finalmente, se concluye que con una buena gestión de inventario se logra mejorar significativamente la queja del cliente como se puede evidenciar en la Tabla N°29 de la página 69, así mismo se puede evidenciar que la media de la queja de cliente antes de la aplicación propuesto dio como resultado 43.50% mayor a la queja de cliente después de aplicar la mejora que resulto 32.25% evidenciando una mejora de 11.25% como consecuencia de la aplicación de la gestión de inventario.

VI. RECOMENDACIONES

Primera recomendación

Se recomienda realizar inventario de stock para poder cumplir con la cantidad solicitada por el cliente dando su conformidad de quedar muy satisfecho en la entrega a tiempo

Segunda recomendación

Se recomienda aplicar la mejora continua como la 5'S para mantener el orden, la limpieza, la disciplina, la estandarización y eliminar el desperdicio.

Tercera recomendación

Se recomienda realizar una capacitación constante, charlas, evaluación, practica, entre otros, sobre el uso del método actual para reducir la cantidad de quejas y mejorar la entrega a tiempo.

Cuarta recomendación

Se recomienda implementar la gestión de inventario en el proceso de picking para mejorar el nivel de incidencia como, cruce, sobrante y faltantes por cada línea de artículos.

Otras recomendaciones

Se recomienda realizar seguimiento completo durante todo el proceso de la operación el punto en que se genera el pedido hasta llegar a su destino final

Se recomienda actualizar las ubicaciones en la cual el producto se encuentra ubicado físicamente para que el personal de picking pueda encontrar rápidamente la mercadería correcta según su programación.

VII. REFERENCIA

Albujar, K., & Zapata W. (2014). *Diseño de un Sistema de Gestión de Inventario para Reducir las Pérdidas en la Empresa Tai Loy S.A.C. – Chiclayo 2014*. (Tesis de Ingeniero Industrial). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú.

Añon, D. (2017). *Zebra Technologies explica “transformación digital” en procesos logísticos y otros*. Recuperado de <http://logistica360.pe/2017/10/21/zebra-technologies-explica-transformacion-digital-en-procesos-logisticos-y-otros/>.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ra ed.). Colombia, Bogotá: Editorial Prentice Hall. p.305.

Blanco, R. (2018). Como determinar el nivel optimo del inventario. Publicado el 14 de mayo. Recuperado de <https://meetlogistics.com/inventario-almacen/como-determinar-el-nivel-optimo-del-inventario/>

Bo, L. (2013). *Supply Chain Inventory Management with Multiple Types of Customers: Motivated by Chinese Pharmaceutical Supply Chain among Others* the University of Toledo – China (Thesis of Philosophy Degree in Manufacturing and Technology Management). University of Toledo, China.

Cardona, C. (2013). *Inventory Management from an aftermarket perspective*. (Thesis Product and Process Development) Sweden: School of Innovation, Design and Engineering.

Chase, R., Jacobs, R. & Aquilano, N. (2009). *Administración de operaciones: Producción y cadena de suministro*. (12mo ed.). México: McGRAW-HILL, p.547.

Chase, R., Jacobs, R. & Aquilano, N. (2009). *Administración de operaciones: Producción y cadena de suministro*. (12mo ed.). México: McGRAW-HILL, p.555.

Chase, R., Jacobs, R. & Aquilano, N. (2009). *Administración de operaciones: Producción y cadena de suministro*. (12mo ed.). México: McGRAW-HILL, p.438.

Chase, R., Jacobs, R. & Aquilano, N. (2009). *Administración de operaciones: Producción y cadena de suministro*. (12mo ed.). México: McGRAW-HILL, p.558.

Chase, R., Jacobs, R. & Aquilano, N. (2009). *Administración de operaciones: Producción y cadena de suministro*. (12mo ed.). México: McGRAW-HILL, p.564.

Choque, J. (2017). *El jefe de almacén y sus funciones*. Recuperado de <http://logistica360.pe/2017/10/28/el-jefe-de-almacen-y-sus-funciones/>.

Choque, J. (2017). *Artículo: Logística inteligente*. Recuperado de <http://logistica360.pe/2017/11/09/logistica-inteligente/>.

Choque, J. (2017). *Artículo: Control de calidad en las empresas*. Publicado el 04 de diciembre. Recuperado de <http://logistica360.pe/2017/12/04/un-sistema-de-calidad-en-la-cadena-de-suministro-aumenta-la-rentabilidad/>.

Choque, J. (2018). *Lean Manufacturing vs. Six Sigma: ¿en qué se diferencian?* Publicado el 31 de enero. Recuperado de <http://logistica360.pe/2018/01/31/lean-manufacturing-vs-six-sigma-en-que-se-diferencian/>.

Cloudadmin (20 de setiembre 2014). *Problema con inventario agotado, Walmart, Nike, y Best Buy*. Recuperado de <https://cloudadmin.mx/blog/post/caso-de-estudio-walmart-bestbuy-nike>

De La Cruz, C. & Lora, A. (2014). *Propuesta de Mejora en la Gestión de Almacenes e Inventario en la Empresa Molinera Tropical*. (Thesis of Supply Chain Management). Universidad de Pacifico, Lima, Perú.

Faulí, A. Ruano, L. Latorre, M. & Ballestar, M. (2013). *Implantación del sistema de calidad 5s en un centro integrado público de formación profesional*. Revista Interuniversitaria de formación del profesorado. 16(2). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2170/217029557011.pdf>

Ferrero, P. (2015). *La gestión de inventarios. Aplicación práctica en una empresa del sector farmacéutico. El caso de laboratorio Jiménez, S.L.* – Universidad de León. (Tesis en Administración y Dirección de Empresas) Universidad de León, España.

Gonzales, E & Garza, J (2015). *Net Promoter Score and its relationship with customer satisfaction and loyalty*. Scielo Nova Scientia. 7(13). Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-07052015000100021&lang=pt

Hemeryth, F. & Sánchez, J. (2013). *Implementación de un Sistema de Control Interno Operativo en los Almacenes, para Mejorar la Gestión de Inventario de la Constructora A&A S.A.C. de la Ciudad de Trujillo – 2013*. (Tesis de Contador Público y Licenciado en Administración). Trujillo, p.28.

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta. Ed.) México: Mc Graw-Hill. p.613.

Hernández, E. Camargo, Z. & Martínez, P. (2015). *Impact of 5S on productivity, quality, organizational climate and industrial safety in Caucho Metal Ltda*. Scielo Ingeniare. 23(1). Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052015000100013

Jiménez, F. (2012). *Mejoras en la Gestión de Almacén de una Empresa de Ramo Ferretero*. (Tesis de Ingeniero de Producción). Venezuela: Universidad Simón Bolívar. p.5.

Joaquín F. (2018). *Las técnicas justo a tiempo y sus repercusiones en los sistemas de producción*. Recuperado de <http://www.cge.es/portalcge/tecnologia/innovacion/4115sistemajust.aspx#concepto>

Kotler, P. & Keller, K. (2012). *Dirección de marketing*. (14ta Ed.). México: Pearson Educación. p.128.

Kotler, P. & Keller, K. (2012). *Dirección de marketing*. (14ta Ed.). México: Pearson Educación. p.144.

Kotler, P. & Keller, K. (2012). *Dirección de marketing*. (14ta Ed.). México: Pearson Educación. p.14.

Krajewski, L. Ritzman, L & Malhotra, M. (2008). *Administración de operaciones*. (8va ed.). Mexico: Pearson Educación. p. 208.

Krajewski, L. Ritzman, L & Malhotra, M. (2008). *Administración de operaciones*. (8va ed.). Mexico: Pearson Educación. p. 200.

Krajewski, L. Ritzman, L & Malhotra, M. (2008). *Administración de operaciones*. (8va ed.). Mexico: Pearson Educación. p. 52.

Krajewski, L. Ritzman, L & Malhotra, M. (2008). *Administración de operaciones*. (8va ed.). Mexico: Pearson Educación. p. 52.

Lopes, I. Gomez, M. & Acevedo, Jose (2012). *Situation of Stock Management in Cuba*. Scielo Ingeniería Industrial. 33(3). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362012000300011&lang=pt

Maldonado, L. (2017). *Control de calidad en las empresas*. Recuperado de <http://logistica360.pe/2017/01/15/articulo-control-de-calidad/>.

Moliner, B. & Berenguer, G. (2011), *The effect of customer satisfaction and loyalty: application in retail establishments*. Scielo Cuadernos de Administración. 24(42). Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-35922011000100005&lang=pt

Ñahuirima, Y. (2015). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente de las Pollerías del Distrito de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2015*. Tesis (Licenciado en Administración en Empresas). Andahuaylas. 26p.

Ozores, B. (2018). *Un sistema de calidad en la cadena de suministro aumenta la rentabilidad*. Publicado el 29 de abril. Recuperado de <http://logistica360.pe/2018/04/29/beneficios-de-la-actividad-logistica-para-el-sector-salud-experiencias-desde-una-app/>.

Párraga, J. (2011). *Investigación, Análisis y Propuesta de Políticas de Planeamiento y Control de Inventarios para el Sector Comercial de Productos Siderúrgicos*. Tesis (Título Ingeniero Industrial). Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. 25p.

PerúRetail [En Línea] Lima 2016 [Fecha de consulta: 20 de enero 2016] Disponible en: <http://www.peru-retail.com/problemas-inventario-comercio-minorista/>

Reyes, S; Mayo, J & Loredó, N. (2009). *La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una mirada desde el entorno empresarial cubano*. *Observatorio de la economía*, N°. 113. Recuperado el 16 de febrero de 2011 de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>.

Salas, K. Maiguel, H & Acevedo, J (2017). *Inventory Management Methodology to determine the levels of integration and collaboration in supply chain*. Scielo Ingeniare. 25(2). Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052017000200326>.

Schroeder, R. Goldstein, S. & Rungtusanatham, M. (2011). *Administración de Operaciones: conceptos y casos contemporáneos* (5ta ed.). México McGRAW-HILL, p.10.

Schroeder, R. Goldstein, S. & Rungtusanatham, M. (2011). *Administración de Operaciones: conceptos y casos contemporáneos* (5ta ed.). México: McGRAW-HILL, p.367.

Schroeder, R. Goldstein, S. & Rungtusanatham, M. (2011). *Administración de Operaciones: conceptos y casos contemporáneos* (5ta ed.). México: McGRAW-HILL, p.359.

Schroeder, R. Goldstein, S. & Rungtusanatham, M. (2011). *Administración de Operaciones: conceptos y casos contemporáneos* (5ta ed.). México: McGRAW-HILL, p.375.

Toniut, H. (2013). *La Medición de la Satisfacción del Cliente en Supermercados de la Ciudad de Mar del Plata*. Tesis (Maestría en Administración de Negocios). Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata. 35p.

Urrunaga, C. (2017). *La cadena de abastecimiento en la construcción de planta Tambomayo*. Recuperado de <http://logistica360.pe/2017/07/08/la-cadena-de-abastecimiento-en-la-construccion-de-planta-tambomayo/>.

Valderrama S (2014). *Pasos para elaborar Proyectos de Investigación Científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Lima: Editorial San Marcos. 495p.

Valderrama, S. & León, L. (2009). *Técnicas e Instrumentos para la Obtención de Datos en la Investigación Científica*. 1a Ed. Lima: Editorial San Marcos. 169p.

Zapata, J. (2014). *Fundamentos de la gestión de inventarios*. 1a Ed. Medellín: Centro Editorial Esumer. 11p.

Zapata, J. (2014). *Fundamentos de la gestión de inventarios*. 1a Ed. Medellín: Centro Editorial Esumer. 43p.

Zapata, J. (2014). *Fundamentos de la gestión de inventarios*. 1a Ed. Medellín: Centro Editorial Esumer. 44p.

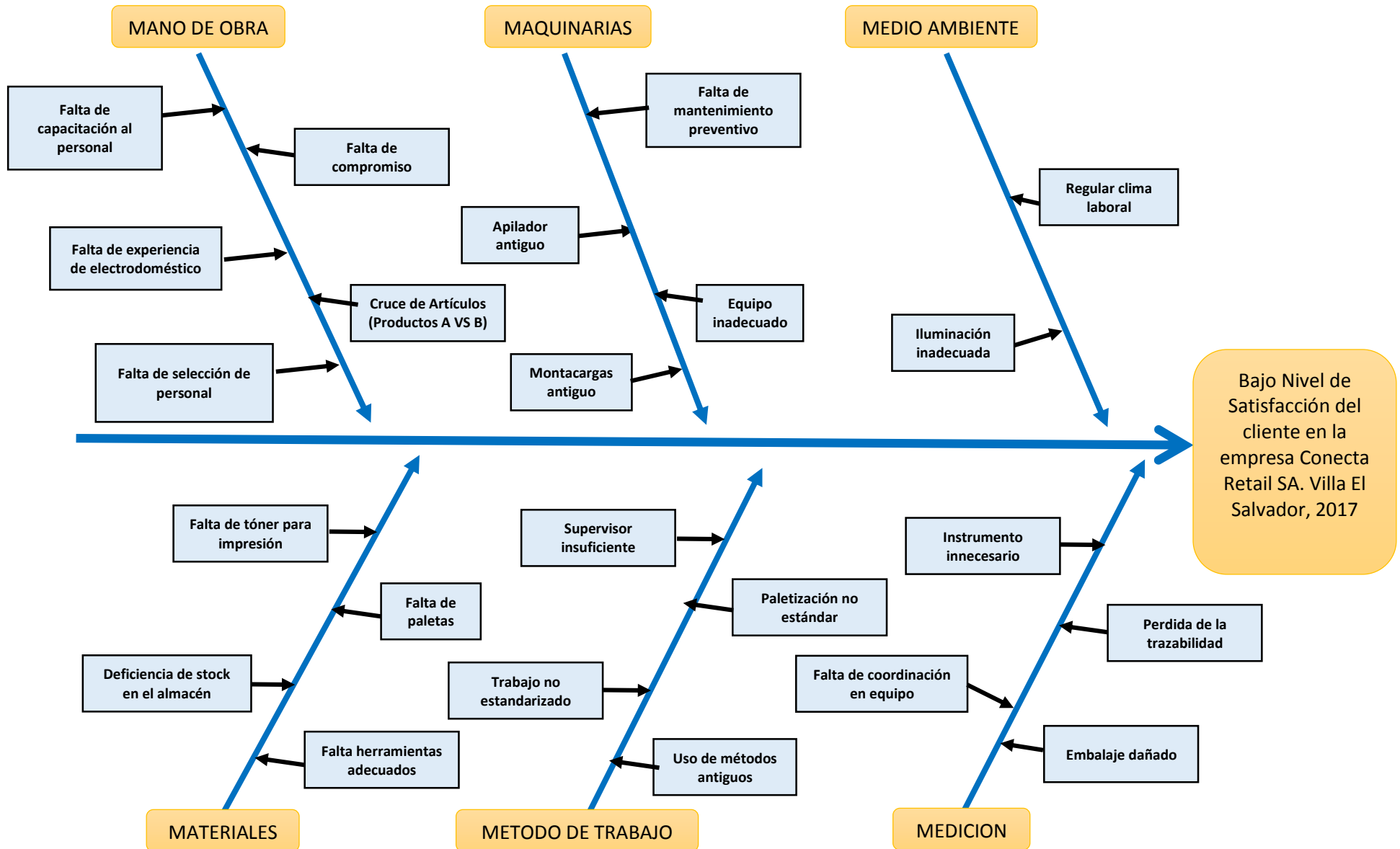
Zapata, J. (2014). *Fundamentos de la gestión de inventarios*. 1a Ed. Medellín: Centro Editorial Esumer. 56p.

Zhang, J. (2017). *Proposing Inventory Management Framework for Make-to-Stock (MTS) Products* Tesis (Master Logistics Engineering) Finlandia: Helsinki Metropolia University of Applied Sciences. 45p.

Revista en red <http://www19.iadb.org/intal/icom/wp-content/uploads/2015/10/Revista-ICOM-39.pdf> pagina 137 control de inventario.

VIII. ANEXO

Anexo 1: Diagrama de Ishikawa



Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Causas de Bajo nivel de satisfacción del cliente

Bajo Nivel de Satisfacción del cliente en la empresa Conecta Retail SA. Villa El Salvador, 2017	Frecuencia (Semanal)	%Frecuencia Acumulada	%Frecuencia	80-20
Cruces de artículos (Producto A vs B)	20	20.20%	20.20%	80%
Falta de compromiso	18	18.18%	38.38%	80%
Falta de experiencia de electrodomésticos	15	15.15%	53.54%	80%
Usos de métodos antiguos	13	13.13%	66.67%	80%
Falta de capacitación al personal	10	10.10%	76.77%	80%
Falta de herramientas adecuados	8	8.08%	84.85%	80%
Falta de coordinación en equipo	8	8.08%	92.93%	80%
Iluminacion inadecuado	7	7.07%	100.00%	80%

Total 99

Fuente: Empresa Conecta Retail

Anexo 3: Matriz de consistencia

La aplicación de la gestión de inventarios para mejorar la satisfacción del cliente en el área de almacén en la empresa Conecta Retail SA. Villa El Salvador, 2017									
Preguntas de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de los indicadores	Metodología
General	General	Principal	Gestión de inventario	“Es el conjunto de políticas y controles que vigilan los niveles del inventario y determinan aquellos a mantener, el momento en que es necesario reabastecerlo y que tan grandes debe ser los pedidos” (Chase, Jacobs y Aquilano, 2009, p.547)	Para evaluar la variable independiente se realizada mediante las dimensiones de la posición de inventario, inventario de seguridad y rotación de inventario, de estos se evaluada con formulas planteadas por el autor y se medida mediante técnica e instrumentos.	Posición de inventario (Chase, Jacobs y Aquilano, 2009, p.555)	N° de cantidad óptima a pedir (Chase, Jacobs y Aquilano, 2009, p.555)	Razón	Tipo de estudio: Aplicado
¿Cómo la aplicación de la gestión de inventarios mejora la satisfacción del cliente en el área de almacén en la empresa Conecta Retail SA. Villa El Salvador, 2018?	Determinar como la aplicación de la gestión de inventarios mejora la satisfacción del cliente en el área de almacén en la empresa Conecta Retail SA. Villa El Salvador, 2018.	La aplicación de la gestión de inventarios mejora la satisfacción del cliente en el área de almacén en la empresa Conecta Retail SA. Villa El Salvador, 2018.				Inventario de seguridad (Chase, Jacobs y Aquilano, 2009, p.558)	N° de unidades de stock a cubrir la demanda (Chase, Jacobs y Aquilano, 2009, p.558)	Razón	Diseño Metodológico: Pre-Experimental Nivel: Descriptivo
Específicas	Específicos	Secundarias				Rotación de Inventario (Chase, Jacobs y Aquilano, 2009, p.564)	N° de unidades vendida en un determinado tiempo (Chase, Jacobs y Aquilano, 2009, p.564)	Razón	Población El area de almacén de la empresa Conecta Retail S.A. cuenta con 30 trabajadores
¿Cómo la aplicación de la gestión de inventarios reduce las quejas del cliente en el área de almacén en la empresa Conecta Retail SA. Villa El Salvador, 2018?	Determinar como la aplicación de la gestión de inventarios reduce las quejas del cliente en el área de almacén en la empresa Conecta Retail SA. Villa El Salvador, 2018.	La aplicación de la gestión de inventarios reduce las quejas del cliente en el área de almacén en la empresa Conecta Retail SA. Villa El Salvador, 2018.							
¿Cómo la aplicación de la gestión de inventarios mejora la velocidad de entrega en el área de almacén en la empresa Conecta Retail SA. Villa El Salvador, 2018?	Determinar como la aplicación de la gestión de inventarios mejora la velocidad de entrega en el área de almacén en la empresa Conecta Retail SA. Villa El Salvador, 2018.	La aplicación de la gestión de inventarios mejora la velocidad de entrega en el área de almacén en la empresa Conecta Retail SA. Villa El Salvador, 2018.	Satisfacción al cliente	“los clientes, internos o externos, se sienten satisfechos cuando se cumplen o superan las expectativas que tienen con respecto a un producto o servicios. A menudo, los clientes utilizan en término genérica calidad para describir su nivel de satisfacción con un producto o servicio” (Krajewski, Ritzman y Malhotra, 2008, p.208)	Para lograr evaluar la variable dependiente se hará mediante las dimensiones de las quejas del cliente, la velocidad de entrega y la entrega de tiempo, además se evaluará mediante fórmulas y se medida mediante Técnicas e instrumentos.	Las quejas del cliente (Krajewski, Ritzman y Malhotra, 2008, p.200)	% de Quejas del cliente (Krajewski, Ritzman y Malhotra, 2008, p.200)	Razón	Muestra: es 30 trabajadores de la empresa Conecta Retail S.A.
						La velocidad de entrega (Krajewski, Ritzman y Malhotra, 2008, p.52)	% de velocidad de entrega (Krajewski, Ritzman y Malhotra, 2008, p.52)	Razón	Técnica: Observación
¿Cómo la aplicación de la gestión de inventarios mejora la entrega a tiempo en el área de almacén en la empresa Conecta Retail SA. Villa El Salvador, 2018?	Determinar como la aplicación de la gestión de inventarios mejora la entrega a tiempo en el área de almacén en la empresa Conecta Retail SA. Villa El Salvador, 2018.	La aplicación de la gestión de inventarios mejora la entrega a tiempo en el área de almacén en la empresa Conecta Retail SA. Villa El Salvador, 2018.				la entrega a tiempo (Krajewski, Ritzman y Malhotra, 2008, p.52)	% de entrega a tiempo (Krajewski, Ritzman y Malhotra, 2008, p.52)	Razón	Instrumentos: Fichas de datos Análisis: Estadísticas descriptiva - Inferencial. Se utiliza el SPSS 23.

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4: Matriz de la operacionalización de las variables

Aplicación de la gestión de inventarios para mejorar la satisfacción del cliente en el área de almacén en la empresa Conecta Retail SA. Villa El Salvador, 2018									
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de los indicadores	Técnica	Instrumento	Unidad de medida	Fórmula
Gestion de Inventario (Chase, Jacobs y Aquilano, 2009, p.547)	“Es el conjunto de políticas y controles que vigilan los niveles del inventario y determinan aquellos a mantener, el momento en que es necesario reabastecerlo y que tan grandes debe ser los pedidos” (Chase, Jacobs y Aquilano, 2009, p.547)	Para evaluar la variable independiente se realizada mediante las dimensiones de la posición de inventario, inventario de seguridad y rotación de inventario, de estos se evalúa con formulas planteadas por el autor y se medida mediante técnica e instrumentos.	Posición de inventario (Chase, Jacobs y Aquilano, 2009, p.555)	N° de cantidad óptima a pedir (Chase, Jacobs y Aquilano, 2009, p.555)	Razón	Observación	Fichas de Recolección de Datos	Mensual	$\overline{R} = dL + z\sigma_L$ R = Posición de inventario d = Demanda diaria promedio L = Tiempo de entrega(días)
			Inventario de seguridad (Chase, Jacobs y Aquilano, 2009, p.558)	N° de unidades de stock a cubrir la demanda (Chase, Jacobs y Aquilano, 2009, p.558)	Razón	Observación	Fichas de Recolección de Datos	Mensual	$SS = z\sigma_L$ Ss = Inventario de seguridad z = Número de desviación estándar σ_L = Desviación estándar
			Rotación de inventario (Chase, Jacobs y Aquilano, 2009, p.564)	N° de unidades vendida en un determinado tiempo (Chase, Jacobs y Aquilano, 2009, p.564)	Razón	Observación	Fichas de Recolección de Datos	Mensual	$Rotacion\ de\ inventario = \frac{D}{(Q + 2SS)/2}$ D = Demanda anual Q = Cantidad pedida SS = Inventario de seguridad
Satisfacción al Cliente (Krajewski, Ritzman y Malhotra, 2008, p.208)	“los clientes, internos o externos, se sienten satisfechos cuando se cumplen o superan las expectativas que tienen con respecto a un producto o servicios. A menudo, los clientes utilizan en término genérica calidad para describir su nivel de satisfacción con un producto o servicio” (Krajewski, Ritzman y Malhotra, 2008, p.208)	Para lograr evaluar la variable dependiente se hará mediante las dimensiones de las quejas del cliente, la velocidad de entrega y la entrega de tiempo, además se evaluará mediante fórmulas y se medida mediante Técnicas e instrumentos.	Las quejas del cliente (Krajewski, Ritzman y Malhotra, 2008, p.200)	% de Quejas del cliente (Krajewski, Ritzman y Malhotra, 2008, p.200)	Razón	Observación	Fichas de Recolección de Datos	Porcentuales	$\frac{Quejas\ reclamadas - Quejas\ atendida}{Quejas\ reclamadas} \times 100$
			La velocidad de entrega (Krajewski, Ritzman y Malhotra, 2008, p.52)	% de velocidad de entrega (Krajewski, Ritzman y Malhotra, 2008, p.52)	Razón	Observación	Fichas de Recolección de Datos	Porcentuales	$\frac{Tiempo(recibe-surten)\ pedido}{Tiempo\ en\ que\ se\ recibe\ el\ pedido} \times 100$
			La entrega a tiempo (Krajewski, Ritzman y Malhotra, 2008, p.52)	% de entrega a tiempo (Krajewski, Ritzman y Malhotra, 2008, p.52)	Razón	Observación	Fichas de Recolección de Datos	Porcentuales	$\frac{fecha(entrega -comprometida)}{Fecha\ de\ entrega} \times 100$

Fuente: Elaboración propia

Anexo 5: Bajo nivel de satisfacción del cliente en la empresa Conecta Retail SA, VES, 2017




F

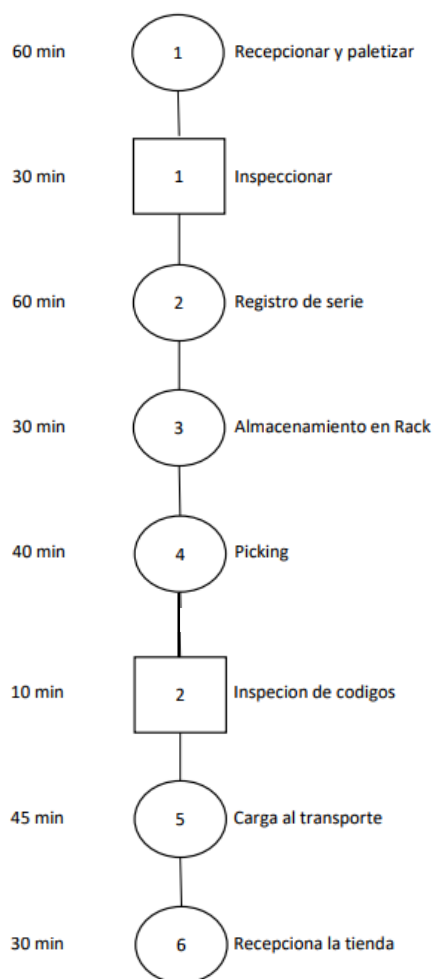
uente



: Elaboración propia

Anexo 6: Diagrama de Operación de Proceso de la empresa Conecta Retail SA.

	DIAGRAMA DE OPERACIONES DE PROCESO		Elaborado:
			Revisado por:
			Aprobado por:
			DOP 01 - Hoja: 01
Area: Almacen			Fecha: 11/15/2017
Linea: Marron			Metodo: Actual
Proceso: Recepcion de Linea Marron (49LH5500)			


Recepcion de (49LH5500) 1000 unidades



RESUMEN		
SIMBOLO	CANTIDAD	TIEMPO
	6	305 MIN
	2	40 MIN
TOTAL	8	345 MIN

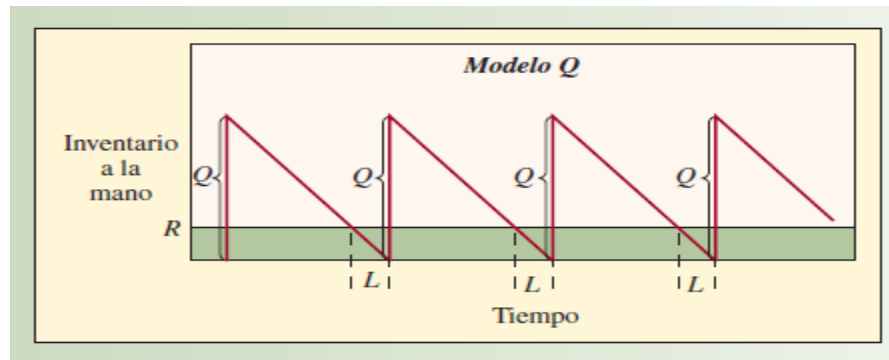
Fuente: Empresa Conecta Retail SA.

Anexo 7: Formato de Recolección de Datos

FORMATO DE RECOLECCION DE DATOS			
ENCUESTA			
1: SI			
2: NO			
			
NOMBRE Y APELLIDOS:			
			RESPUESTA
ITEM	CAUSA QUE AFECTAN LA BAJA SATISFACCION DEL CLIENTE	SI	NO
1	Falta de capacitación		
2	Alta rotación de personal		
3	Falta de experiencia en el rubro de Electrodomésticos		
4	Cruces de códigos		
5	No cuenta con perfil para selección de personal adecuado		
6	Falta de mantenimiento Preventivo		
7	Apilador antiguo		
8	Equipo inadecuado		
9	Montacarga antiguo		
10	Regular clima laboral		
11	Iluminación inadecuada		
12	Falta de tóner para impresión		
13	Falta de paletas		
14	Deficiencia de stock en el almacén		
15	Falta de herramientas		
16	Supervisor insuficiente		
17	Paletización no estándar		
18	Trabajo no estandarizado		
19	Uso de métodos antiguos		
20	Instrumento innecesario		
21	Pérdida de la trazabilidad		
22	Poca coordinación entre el personal de inventario y picking		
23	Embalaje dañado		

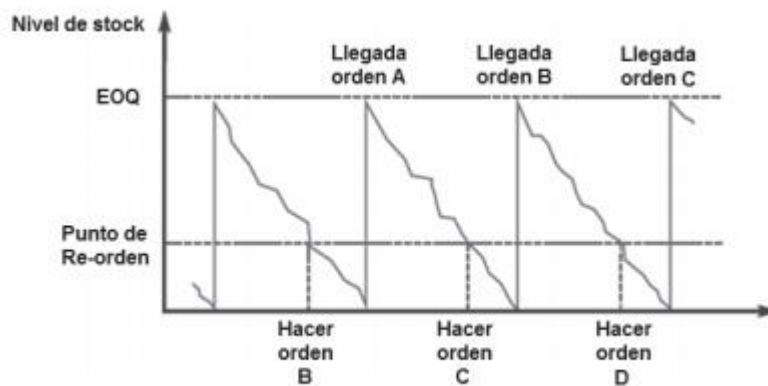
Fuente: Empresa Conecta Retail SA.

*Anexo 8:
Posición de
inventario*



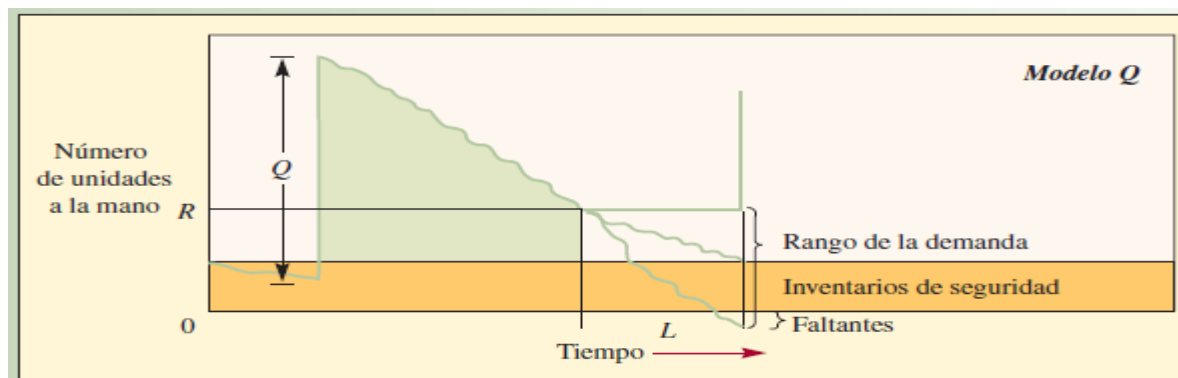
Fuente: Chase, Jacobs y Aquilano, 2009, p.552

Anexo 9: Punto de Reorden



Fuente: Zapata, 2014, p.43

Anexo 10: Inventario de seguridad



Fuente: Chase, Jacobs y Aquilano, 2009, p.560

INVENTARIO DE SEGURIDAD (UN-49J5200AG) PRE-TEST					
# MESES	DEMANDA SEMANAL	DEMANDA DIARIA PROMEDIO	DESVIACION ESTANDAR	# DESVIACION ESTANDAR	INVENTARIO DE SEGURIDAD
Semana 1	570,120	4	4.03	1.96	8
Semana 2	590,195	6	6.34	1.96	12
Semana 3	74,945	6	5.78	1.96	11
Semana 4	827,076	8	14.00	1.96	27
Semana 5	740,085	6	6.50	1.96	13
Semana 6	238,219	4	2.70	1.96	5
Semana 7	157,921	2	1.73	1.96	3
Semana 8	50,856	6	4.13	1.96	8
Semana 9	117,771	4	7.40	1.96	15
Semana 10	32,119	3	1.93	1.96	4
Semana 11	4,015	3	3.00	1.96	6
Semana 12	334,578	50	15.81	1.96	31
					11.98
Elaborado por	Ing. Steve Olivera Huaricapcha				
Revisado por	José Heredia - jefe de CD				
Aprobado por	José Heredia - jefe de CD				

INVENTARIO DE SEGURIDAD (UN-49J5200AG) POST TEST					
# MESES	DEMANDA MENSUAL	DEMANDA DIARIA PROMEDIO	DESVIACION ESTANDAR	# DESVIACION ESTANDAR	INVENTARIO DE SEGURIDAD
Semana 1	1,259,350	7	8.65	1.96	16.96
Semana 2	1,338	1	1.00	1.96	1.96
Semana 3	14,721	4	3.79	1.96	7.42
Semana 4	6,692	5	5.00	1.96	9.80
Semana 5	608,931	6	7.72	1.96	15.14
Semana 6	487,145	3	3.76	1.96	7.36
Semana 7	564,767	4	6.25	1.96	12.25
Semana 8	325,209	2	4.03	1.96	7.89
Semana 9	619,638	3	4.48	1.96	8.77
Semana 10	438,966	3	3.40	1.96	6.67
Semana 11	600,901	3	9.89	1.96	19.39
Semana 12	42,826	2	0.99	1.96	1.94
					10.26
Elaborado por	Ing. Steve Olivera Huaricapcha				
Revisado por	José Heredia - jefe de CD				
Aprobado por	José Heredia - jefe de CD				

Anexo 11: Cálculo del Inventario de Seguridad Pre, Post Test

Anexo 12: Cálculo de la Posición de Inventario Pre, Post Test

POSICION DE INVENTARIO (UN-49J5200AG) PRE-TEST					
# MESES	DEMANDA MENSUAL	DEMANDA DIARIA PROMEDIO	INVENTARIO DE SEGURIDAD	TIEMPO DE ENTREGA	POSICION DE INVENTARIO
Semana 1	570,120	4	8	10	43
Semana 2	590,195	6	12	10	70
Semana 3	74,945	6	11	10	67
Semana 4	827,076	8	27	10	107
Semana 5	740,085	6	13	10	74
Semana 6	238,219	4	5	10	41
Semana 7	157,921	2	3	10	27
Semana 8	50,856	6	8	10	71
Semana 9	117,771	4	15	10	59
Semana 10	32,119	3	4	10	34
Semana 11	4,015	3	6	10	36
Semana 12	334,578	50	31	10	531
					97
Elaborado por	Ing. Steve Olivera Huaricapcha				
Revisado por	José Heredia - jefe de CD				
Aprobado por	José Heredia - jefe de CD				

POSICION DE INVENTARIO (UN-49J5200AG) POST-TEST					
# MESES	DEMANDA MENSUAL	DEMANDA DIARIA PROMEDIO	INVENTARIO DE SEGURIDAD	TIEMPO DE ENTREGA	POSICION DE INVENTARIO
Semana 1	1,259,350	7	17	13	104
Semana 2	1,338	1	2	13	15
Semana 3	14,721	4	7	13	55
Semana 4	6,692	5	10	13	75
Semana 5	608,931	6	15	13	93
Semana 6	487,145	3	7	13	49
Semana 7	564,767	4	12	13	65
Semana 8	325,209	2	8	13	39
Semana 9	619,638	3	9	13	46
Semana 10	438,966	3	7	13	40
Semana 11	600,901	3	19	13	64
Semana 12	42,826	2	2	13	30
					56
Elaborado por	Ing. Steve Olivera Huaricapcha				
Revisado por	José Heredia - jefe de CD				
Aprobado por	José Heredia - jefe de CD				

Fuente: Empresa Conecta Retail SA.

ROTACION DE INVENTARIO (UN-49J5200AG) PRE-TEST					
# MESES	DEMANDA MENSUAL	DEMANDA DIARIA PROMEDIO	INVENTARIO DE SEGURIDAD	POSICION DE INVENTARIO	ROTACION DE INVENTARIO
Semana 1	570,120	4	8	43	23.50
Semana 2	590,195	6	12	70	12.31
Semana 3	74,945	6	11	67	10.61
Semana 4	827,076	8	27	107	5.74
Semana 5	740,085	6	13	74	6.23
Semana 6	238,219	4	5	41	6.73
Semana 7	157,921	2	3	27	21.15
Semana 8	50,856	6	8	71	7.61
Semana 9	117,771	4	15	59	7.46
Semana 10	32,119	3	4	34	14.81
Semana 11	4,015	3	6	36	41.27
Semana 12	334,578	50	31	531	3.31
					13.39
Elaborado por	Ing. Steve Olivera Huaricapcha				
Revisado por	José Heredia - jefe de CD				
Aprobado por	José Heredia - jefe de CD				

ROTACION DE INVENTARIO (UN-49J5200AG) POST-TEST					
# MESES	DEMANDA MENSUAL	DEMANDA DIARIA PROMEDIO	INVENTARIO DE SEGURIDAD	POSICION DE INVENTARIO	ROTACION DE INVENTARIO
Semana 1	1,259,350	7	17	104	13.38
Semana 2	1,338	1	2	15	72.80
Semana 3	14,721	4	7	55	19.65
Semana 4	6,692	5	10	75	14.50
Semana 5	608,931	6	15	93	11.08
Semana 6	487,145	3	7	49	17.94
Semana 7	564,767	4	12	65	10.73
Semana 8	325,209	2	8	39	13.59
Semana 9	619,638	3	9	46	9.93
Semana 10	438,966	3	7	40	7.48
Semana 11	600,901	3	19	64	2.33
Semana 12	42,826	2	2	30	0.47
					16.16
Elaborado por	Ing. Steve Olivera Huaricapcha				
Revisado por	José Heredia - jefe de CD				
Aprobado por	José Heredia - jefe de CD				

Anexo 13: Cálculo de la Rotación de Inventario Pre, Post Test

Fuente: Empresa Conecta Retail SA.

Anexo 14: Cálculo de la Velocidad de Entrega de Pre, Post Test

VELOCIDAD DE ENTREGA PRE-TEST			
#MESES	TIEMPO EN QUE SE RECIBE	TIEMPO EN QUE SURTEN	% DE VELOCIDAD DE ENTREGA
Semana 1	12	1	92%
Semana 2	14	1	93%
Semana 3	16	1	94%
Semana 4	13	1	92%
Semana 5	15	1	93%
Semana 6	12	1	92%
Semana 7	14	1	93%
Semana 8	14	1	93%
Semana 9	12	1	92%
Semana 10	11	1	91%
Semana 11	15	1	93%
Semana 12	14	1	93%
			93%
Elaborado por	Ing. Steve Olivera Huaricapcha		
Revisado por	José Heredia - jefe de CD		
Aprobado por	José Heredia - jefe de CD		

VELOCIDAD DE ENTREGA POST-TEST			
#MESES	TIEMPO EN QUE SE RECIBE	TIEMPO EN QUE SURTEN	% DE VELOCIDAD DE ENTREGA
Semana 1	9	1	89%
Semana 2	11	1	91%
Semana 3	12	1	92%
Semana 4	10	1	90%
Semana 5	8	1	88%
Semana 6	9	1	89%
Semana 7	11	1	91%
Semana 8	13	1	92%
Semana 9	8	1	88%
Semana 10	7	1	86%
Semana 11	10	1	90%
Semana 12	8	1	88%
			89%
Elaborado por	Ing. Steve Olivera Huaricapcha		
Revisado por	José Heredia - jefe de CD		
Aprobado por	José Heredia - jefe de CD		

Fuente: Empresa Conecta Retail SA.

Anexo 15: Cálculo de Quejas de Pre, Post Test

QUEJAS PRE-TEST			
#MESES	QUEJAS RECLAMADAS	QUEJAS ATENDIDAS	%QUEJAS DE QUEJAS DEL CLIENTE
Semana 1	4	2	50%
Semana 2	3	2	33%
Semana 3	5	3	40%
Semana 4	3	1	67%
Semana 5	2	1	50%
Semana 6	4	3	25%
Semana 7	2	1	50%
Semana 8	3	1	67%
Semana 9	6	5	17%
Semana 10	5	3	40%
Semana 11	4	2	50%
Semana 12	3	2	33%
			43%
Elaborado por	Ing. Steve Olivera Huaricapcha		
Revisado por	José Heredia - jefe de CD		
Aprobado por	José Heredia - jefe de CD		

QUEJAS POST-TEST			
#MESES	QUEJAS RECLAMADAS	QUEJAS ATENDIDAS	%QUEJAS DE QUEJAS DEL CLIENTE
Semana 1	3	2	33%
Semana 2	4	3	25%
Semana 3	5	4	20%
Semana 4	4	3	25%
Semana 5	3	2	33%
Semana 6	2	1	50%
Semana 7	4	2	50%
Semana 8	5	4	20%
Semana 9	3	2	33%
Semana 10	4	3	25%
Semana 11	6	4	33%
Semana 12	5	3	40%
			32%
Elaborado por	Ing. Steve Olivera Huaricapcha		
Revisado por	José Heredia - jefe de CD		
Aprobado por	José Heredia - jefe de CD		

Fuente: Empresa Conecta Retail SA.

Anexo 16: Cálculo de Entrega a Tiempo Pre, Post Test

ENTREGA A TIEMPO PRE-TEST			
#MESES	FECHA DE ENTREGA (días)	FECHA COMPROMETIDA (días)	%DE ENTREGA A TIEMPO
Semana 1	6	1	83%
Semana 2	3	1	67%
Semana 3	4	1	75%
Semana 4	5	1	80%
Semana 5	5	1	80%
Semana 6	4	1	75%
Semana 7	3	1	67%
Semana 8	4	1	75%
Semana 9	5	1	80%
Semana 10	6	1	83%
Semana 11	5	1	80%
Semana 12	4	1	75%
			77%
Elaborado por	Ing. Steve Olivera Huaricapcha		
Revisado por	José Heredia - jefe de CD		
Aprobado por	José Heredia - jefe de CD		

ENTREGA A TIEMPO POST-TEST			
#MESES	FECHA DE ENTREGA (días)	FECHA COMPROMETIDA (días)	%DE ENTREGA A TIEMPO
Semana 1	3	1	67%
Semana 2	4	1	75%
Semana 3	3	1	67%
Semana 4	2	1	50%
Semana 5	4	1	75%
Semana 6	3	1	67%
Semana 7	2	1	50%
Semana 8	2	1	50%
Semana 9	3	1	67%
Semana 10	3	1	67%
Semana 11	4	1	75%
Semana 12	2	1	50%
			63%
Elaborado por	Ing. Steve Olivera Huaricapcha		
Revisado por	José Heredia - jefe de CD		
Aprobado por	José Heredia - jefe de CD		

Anexo 17: Programa de Recepción por Unidades de Transportes

Adjunto la programación del 16-05-18.

PROVEEDOR	CAMIONES
BGH	2
BSH	1
ELECTROANDINA	4
SAMSUNG	4
LG	7
PARAISO	1
BROTHER	1
	20

Está pendiente de generar la E/E de la OC 4800017600 por falta de liberación.

Fuente: Conecta Retail SA.

FECHA	HORA	HORARIO	PROVEEDOR	LINEA	O/C	EMBARQUE	DM3 unt SAP	M3 TOTAL	MODELOS	DESCRIPCIÓN	UNIDADES	ALM CD
16/05/18	09:00 a.m.	MAÑANA	BGH	VIDEO	4500000516	180061752	143.50	60.27	HLE5017RTUXIF	TV LED 50" HLE5017RTUXIPE UH	420	
16/05/18	10:00 a.m.	MAÑANA	BGH	VIDEO	4500000516	180061752	170.00	64.60	HLE5517RTUXIF	TV HLE5517RTUXIPE 55" UHD SN	380	
16/05/18	03:00 p.m.	TARDE	BSH	BLANCA	4800017715	180061733	520.00	0.52	PRO567 IX	COC PRO567 30" IX GAS BOSCH	1	
16/05/18	11:00 p.m.	NOCHE	ELECTROANDINA	BLANCA	4800017328	180061734	374.04	22.44	NAVARRA	COC NAVARRA 24" SLV/INDURA	60	
16/05/18	11:00 p.m.	NOCHE	ELECTROANDINA	BLANCA	4800017328	180061734	490.64	17.66	PADOVA CR	COC PADOVA QUARZO CROMA	36	
16/05/18	11:00 p.m.	NOCHE	ELECTROANDINA	BLANCA	4800017328	180061734	1042.00	41.68	RI-530 CR	REFRIGERADORA RI-530 CR 403	40	
16/05/18	11:00 p.m.	NOCHE	ELECTROANDINA	BLANCA	4800017328	180061734	361.75	72.35	GRANADA Q	COC GRANADA QUARZO INDURA	200	
16/05/18	11:00 p.m.	NOCHE	ELECTROANDINA	BLANCA	4800017328	180061734	324.50	32.45	CADIZ SPAZIO	COC CADIZ SPAZIO 3 CR INDURA	100	
16/05/18	11:00 p.m.	NOCHE	ELECTROANDINA	BLANCA	4800017329	180061736	361.75	36.17	GRANADA Q	COC GRANADA QUARZO INDURA	100	C. SELVA VES
16/05/18	11:00 p.m.	NOCHE	ELECTROANDINA	BLANCA	4800017329	180061736	484.80	28.12	PARMA Q	COC PARMA QUARZO CR INDUR	58	C. SELVA VES
16/05/18	10:00 p.m.	NOCHE	SAMSUNG	BLANCA	4800016910	180061738	937.44	18.75	RT38K5930S8	REFRIGERADORA RT38K5930S8	20	
16/05/18	10:00 p.m.	NOCHE	SAMSUNG	BLANCA	4800016910	180061738	1445.11	28.90	RT46K6631BS	REFRIGERADORA RT46K6631SL	20	
16/05/18	09:00 p.m.	NOCHE	SAMSUNG	BLANCA	4800016910	180061738	1447.00	14.47	RS51K5460SL	REFRIGERADORA RS51K5460SL	10	
16/05/18	09:00 p.m.	NOCHE	SAMSUNG	BLANCA	4800016910	180061738	517.70	55.91	WA13F5L2UDW	LAVADORA WA13F5L2UDW 13KG	108	
16/05/18	09:00 p.m.	NOCHE	SAMSUNG	BLANCA	4800016910	180061738	532.65	61.25	WA13F5L2UDY	LAVADORA WA13F5L2UDY 13KG	115	
16/05/18	10:00 p.m.	NOCHE	LG	BLANCA	4800017334	180061739	66.00	0.66	MH6536GIS	HORNO MH6536GIS 25 KG NEG	10	
16/05/18	10:00 p.m.	NOCHE	LG	BLANCA	4800017334	180061739	96.00	2.11	MH8296DIR	HORNO MH8296DIR 42 KG NEG	22	
16/05/18	10:00 p.m.	NOCHE	LG	BLANCA	4800017334	180061739	47.78	1.05	MS2536GIS	HOR MS2536GIS 25LTS S/DORAD	22	
16/05/18	10:00 p.m.	NOCHE	LG	BLANCA	4800017334	180061739	96.00	4.32	MS4296DIR	HORNO MS4296DIR 42 KG NEG	45	
16/05/18	10:00 p.m.	NOCHE	LG	BLANCA	4800017334	180061739	471.00	4.71	F1508ERD	LAV/SEC F1508ERD 15KG KG SIL	10	
16/05/18	10:00 p.m.	NOCHE	LG	BLANCA	4800017334	180061739	450.00	24.30	TS1366NTP	LAV SAPIENCE INV/13KV.TEMP	54	
16/05/18	10:00 p.m.	NOCHE	LG	BLANCA	4800017334	180061739	1000.00	25.00	GB40BVP	REFRIGERADORA GB40BVP SIL	25	
16/05/18	10:00 p.m.	NOCHE	LG	BLANCA	4800017334	180061739	1415.30	14.15	GS65SPPN	REFRIGERADORA GS65SPPN 78	10	

Anexo 18: Programa de Recepción por días

Fuente: Empresa Conecta Retail SA.

Anexo 19: Modelo de Recepción SAP Transacción Migo

Entrada de mercancías Entrega entrante 180061734 - STEVE ALEXANDER OLI

Desactivar resumen | Retener | Verificar | Contabilizar | Ayuda

Entrada de mercan... Entrega entrante | Vía Ump | EM Entr.mercancías 101

Mis documentos

Pedidos

- 4900108231
- 4900091770
- 4900092565
- 4900091856
- 4900112330
- 4900112331
- 5500432622
- 5500432460
- 5500432455
- 5500443123

Ped./Ord.

- Vacio

Reservas

- Vacio

Documentos material

- 5000886426
- 5000886425

General Proveedor

Fecha documento 16.05.2018 Nota de entrega 09-00456-0035347 Proveedor BSH ELECTRODOMESTICOS S...

Fecha contab. 16.05.2018 Carta de porte Txt.cabec.

☐ Vale colectivo

Línea	Artículo	Txt.breve mat.	OK	Ctd.en UME	U...	CeBe	Almacén
1	PRO567 IX	COC PRO567 30" IX GAS BOSCH	<input type="checkbox"/>	1	UN	EF300	PRINCIPAL
2	GRANADA Q	COC GRANADA QUARZO INDURAMA	<input type="checkbox"/>	200	UN	EF300	PRINCIPAL
3	NAVARRA	COC NAVARRA 24" SLV INDURAMA	<input type="checkbox"/>	60	UN	EF300	PRINCIPAL
4	CADIZ SPAZIO 3	COC CADIZ SPAZIO 3 CR INDURAMA	<input type="checkbox"/>	100	UN	EF300	PRINCIPAL
5	PADOVA CR	COC PADOVA QUARZO CROMA 80CM INDURAMA	<input type="checkbox"/>	36	UN	EF300	PRINCIPAL
6	RI-530 CR	REFRIGERADORA RI-530 CR 403LTS INDURAMA	<input type="checkbox"/>	40	UN	EF300	PRINCIPAL

Fuente: Empresa Conecta Retail SA.

Anexo 20: Vale de Consistencia

Vista de impresión para EPSON01 página 00001 de 00001

VALE DE ENTRADA DE MERCANCÍAS Nr. 5000883774 Pág.1

Fecha EM : 14.05.2018

Fecha actual : 14.05.2018

Centro : ES15

Denominación: CD - EFE SELVA (ALM. PRINCIPAL)

Proveedor : 0100000020

Nombre : BSH ELECTRODOMESTICOS S.A.C.

Pedido : 4800017323

Gr.compras : 303 Comp. Linea Blanca Teléfono :

0001 CS 250A ST REFRIGERADORA CS 250A 245LT STEELCOLDEX

CD1 /902/5000883774 0000026050 4 UN

Fuente: Empresa Conecta Retail S.A.

Anexo 21: Programa de Hoja de Picking

LINEA	Alto Val			
Carro	Ruta	Artículo	Descripcion	UNIDAD
1	1	SM-J701MTKIPEO	Galaxy J7 Neo Black	1
		PS4 BUNDLE 3	PS4 HITS 3 BUNDLE GOW GTS UC4	3
	Total 1			4
	2	PS4 REFURBISHED	PS4 REFURBISHED 500GB	1
		PS4 BUNDLE 3	PS4 HITS 3 BUNDLE GOW GTS UC4	3
	Total 2			4
	3	IP320-15ISK	NB IP320 I3-6006U 8G 1TB 15 HD	1
	Total 3			1
Total 1				9
2	1	SM-J701MTKIPEO	Galaxy J7 Neo Black	2
	Total 1			2
	2	SM-G532MTSLPEO	Galaxy J2 Prime Silver	1
	Total 2			1
	3	PS4 BUNDLE 3	PS4 HITS 3 BUNDLE GOW GTS UC4	3
	Total 3			3

Fuente: Empresa Conecta Retail SA.

Anexo 22: Programa de Hoja de Despacho

Entrega	Posic	De	Ciudad	Artículo	Descripcion	Car	Un	Car	Ru
30703809	20	E085	PUENTE PIEDRA	32U550B	TV 32U550B 32" HD SMART WEBOS 3.5 LG	3	UN	1	1
30703809	30	E085	PUENTE PIEDRA	49UJ6510	TV 49UJ6510 49" LED UHD SMART WEBOS LG	4	UN	1	1
30703809	40	E085	PUENTE PIEDRA	55UJ6510	TV 55UJ6510 55" LED UHD SMART WEBOS LG	3	UN	1	1
30703809	50	E085	PUENTE PIEDRA	60UJ6510	TV 60UJ6510 60" UHD SMART WEBOS 3.5 LG	1	UN	1	1
30703809	80	E085	PUENTE PIEDRA	UN-55MU6103G	TV UN55MU6103G 55" UHD 4K SMART SAMSUNG	2	UN	1	1
30703813	10	E085	PUENTE PIEDRA	6029-053	OLL 6029-053 1.8LTS OSTER	2	UN	1	1
30703816	20	E085	PUENTE PIEDRA	49UJ6510	TV 49UJ6510 49" LED UHD SMART WEBOS LG	1	UN	1	1
30703816	30	E085	PUENTE PIEDRA	55UJ6510	TV 55UJ6510 55" LED UHD SMART WEBOS LG	4	UN	1	1
30703816	40	E085	PUENTE PIEDRA	UN-49J5200AG	TV UN-49J5200AG 49" FHD SMART SAMSUNG	12	UN	1	1
30703827	20	E081	VILLA MARIA DE	32U550B	TV 32U550B 32" HD SMART WEBOS 3.5 LG	5	UN	1	2

Fuente: Empresa Conecta Retail SA.

Anexo 23: Imagen antes de la mejora parte 1



Fuente: Empresa Conecta Retail SA.

Anexo 24: imagen antes de la mejora parte 2



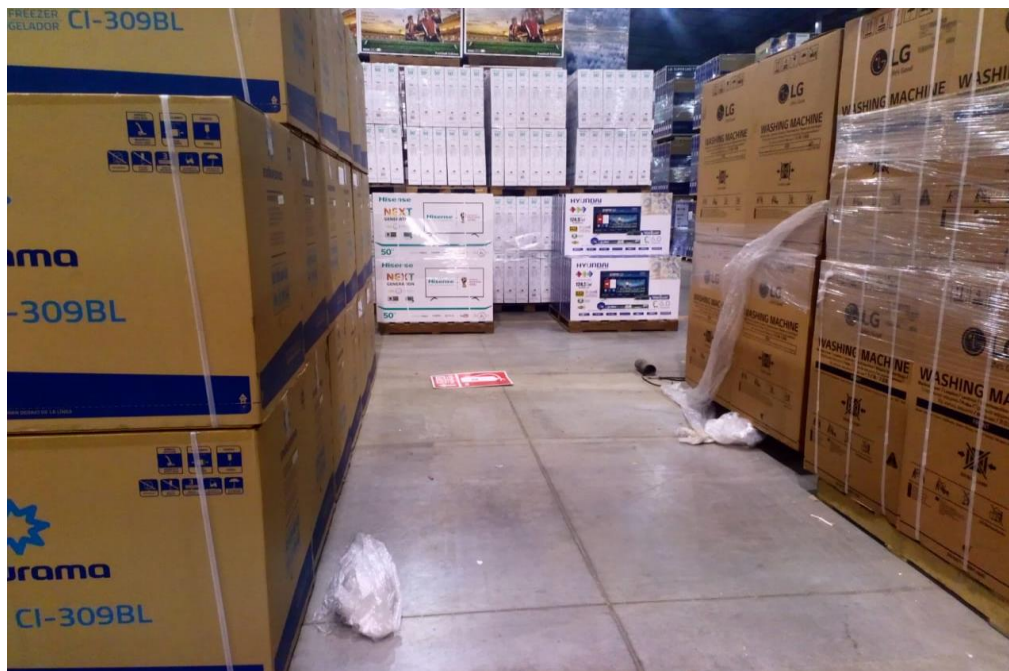
Fuente: Empresa Conecta Retail SA.

Anexo 25: Imagen después de aplicar la mejora parte 1



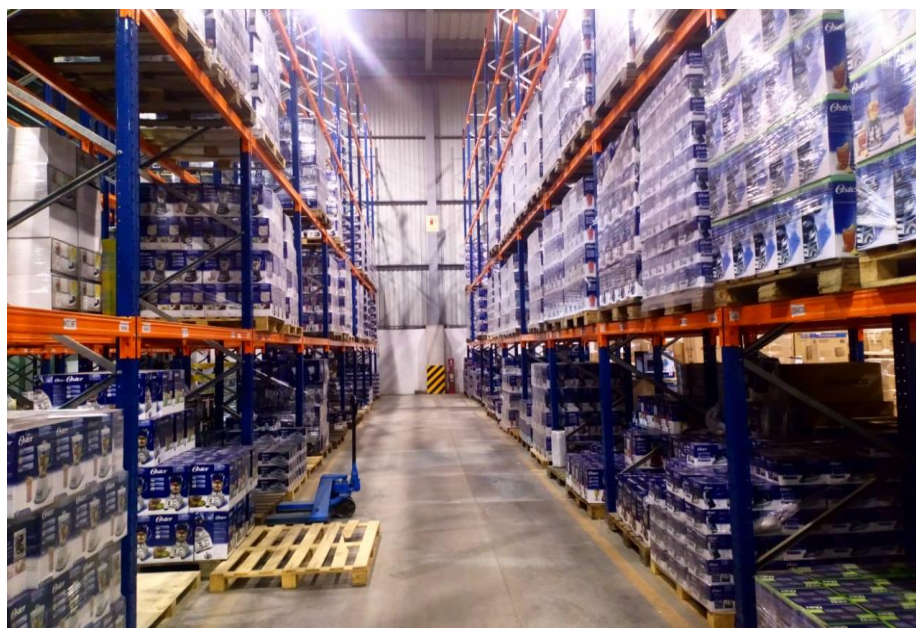
Fuente: Empresa Conecta Retail SA.

Anexo 26: Imagen después de aplicar la mejora parte 2



Conecta Retail SA.

Anexo 27: La empresa Conecta Retail SA.



Fuente: Empresa Conecta Retail SA.

Yo, **Dra. Luz Gabriela Sánchez Ramírez**, docente de la Facultad de Ingeniería y carrera Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo campus Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada:

“Aplicación de la Gestión de Inventario para mejorar la Satisfacción del Cliente en el área de almacén en la Empresa Conecta Retail S.A. Villa El Salvador, 2017”, del estudiante **Olivera Huaricapcha, Steve Alexander**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **24%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, **24 de julio de 2018**

.....
Dra. Luz Gabriela Sánchez Ramírez

DNI: **38771174**



Elaboró: **Dra. Luz Gabriela Sánchez Ramírez**
Dirección de Investigación

Revisó



Responsable del SGC



Vicerrectorado de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Aplicación de la Gestión de Inventario para mejorar la Satisfacción del Cliente en el área de almacén en la empresa Conecta Retail S.A. Villa El Salvador, 2017.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

Ingeniero Industrial

AUTOR:

Stiven Alexander Olivares Huarcapacho

ASESOR:

Dra. Lar Graciela Sánchez Ramírez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión Empresarial y Productiva

LÍNEA - PERÚ

2019

Resumen de coincidencias

24 %

1	repositorio.uns.edu.pe	1 %
2	www.bol.com.pe	1 %
3	www.sistemas.net	1 %
4	logistica2001.pe	1 %
5	repositorio.uns.edu.pe	1 %
6	Emegajito a Universidad	1 %
7	pt.scribd.com	1 %
8	docslide.us	1 %
9	Estadística a Fundación	1 %
10	tesis.pucp.edu.pe	1 %

Yo **Steve Alexander Olivera Huaricapcha**, identificado con DNI N° **45452797**, egresado(a) de la Carrera Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo, Autorizo ☒ No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**Aplicación de la Gestión de Inventario para mejorar la Satisfacción del Cliente en el área de Almacén en la empresa Conecta Retail S.A. Villa El Salvador, 2017**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



.....
Steve Alexander Olivera Huaricapcha

DNI: **45452797**

Fecha: **18-09-2018**

 Elaboró	 Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del SGC	 Vicerrectorado de Investigación
---	---	--------	--	--



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
Mg. Óscar Alvarado Rodríguez

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Steve Aelxander Olivera Huaricapcha

INFORME TÍTULADO:

Aplicación de la Gestión de Inventario para mejorar la satisfacción del cliente en el área de almacén en la empresa Conecta Retail S. A. Villa El Salvador, 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Ingeniero Industrial

SUSTENTADO EN FECHA: **14/07/2018**

NOTA O MENCIÓN: **12 (doce)**



Mg. Óscar Francisco Alvarado Rodríguez